

DIAKONIATYÖN ASIAKKaidEN KOKemuKSIA ELÄMÄSTÄÄN

Helena Puhakka

Opinnäytetyö, kevät 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumis-
vaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Puhakka, Helena. Diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia elämästään. Helsinki, kevät 2010, 97 s., 5 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisena diakoniatyön asiakkaat kokevat elämänsä. Kohderyhmänä olivat työikäiset taloudellista apua saavat asiakkaat. Tavoitteena oli kehittää diakoniatyön taloudellista avustustoimintaa sekä saada viitteitä siitä, miten diakoniatyö eroaa kunnallisesta sosiaalityöstä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan kanssa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä oli puoli-strukturoitu haastattelu. Tutkimukseen osallistui viisi asiakasta. Metodologisena viitekehyksenä olivat fenomenologia, sosiaalinen konstruktionismi ja narratiivinen lähestymistapa. Aineiston analyysimenetelmät olivat tyypittely ja narratiivinen analyysi.

Asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä diakoniatyöhön ja saamaansa tukeen. He arvostivat erityisesti kokonaisvaltaista auttamista, asiakkaan huomioimista yksilönä sekä keskittyvää kuuntelua. Diakoniatyöltä toivottiin enemmän yhteiskunnallista vaikuttamista.

Kunnallisen sosiaalityön antama tuki koettiin vähemmän kokonaisvaltaisena kuin diakoniatyön. Asiakkailla oli myös kokemuksia epäystävällisestä kohtelusta. Toisaalta taas epäkohtana pidettiin sitä, että avustaminen perustuu liikaa laskelmiin eikä asiakkaita kohdata henkilökohtaisesti.

Monen asiakkaan elämäntilanne oli jatkuvaa tasapainoilua sekä toimeentulon että hengen kestämissä kanssa. Joillakin huono taloudellinen tilanne oli jatkunut vuosia ja tähän liittyi sekä erilaisia fyysisiä oireita että itsetunnon laskua. Tärkeimpiä voimavaroja olivat lapset ja ystävät sekä toivo siitä, että kaikki vielä jonakin päivänä kääntyy parempaan suuntaan.

Aineiston perusteella löytyy kohderyhmiä, joille olisi hyvä kehittää uudenlaista toimintaa tai saada heidät osallistumaan aktiivisemmin entisiin toimintoihin. Työttömien lisäksi myös työssä käyvät tarvitsevat tukea liiallisen työmäärän tai epätyypillisten työsuhteiden rasittamina. Perheitä tukemalla autetaan myös lapsia, jotka kokevat perheen huonon taloudellisen tilanteen omalla tavallaan.

Asiasanat: diakonia, taloudellinen auttaminen, kokemukset, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Puhakka, Helena. Diaconal Social Work: Client Experiences.
97 p., 5 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2010

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the study was to find out how the clients of diaconal social work experienced their lives. The target group of the study was working-age clients who had received financial support from the Lutheran church in Finland. The other objectives were to develop the economical support of church diaconal social work and to find out what were the differences between diaconal social work and municipal social work. The study was carried out in cooperation with Kymi and Hamina-Vehkalahti parishes.

The qualitative research method was used and semi-structured interview was employed in the study. Five people took part in the study. The methodological background theories were phenomenology, social constructionism and narrative approach. The data were analyzed by using typology and narrative analysis.

The participants were generally satisfied with diaconal social work and the support they received. Especially, they appreciated the holistic working method, client-oriented approach and concentrated listening. The participants hoped that the diaconal social workers would take more part in social debate.

The municipal social work was considered less holistic than diaconal social work. The informants had also experienced offensive service. On the other hand, the social workers did not meet the clients personally fairly often. The participants perceived that there were problems in getting living allowance because it was based on several norms and calculations.

The results showed that most clients lived their lives unsure of their everyday survival and coping. Some of them had had poor economic situation for years and related to that they had different physical symptoms and lack of self-confidence. As most important resources for coping the clients mentioned children, friends and trust in the future.

As a conclusion, there were groups who would benefit if there was more support given to them. Not only the unemployed clients but also the working clients had problems. Many of them were under a huge workload or they were dissatisfied with their work contracts. By supporting families, you also support the children who have experienced poverty in families.

Keywords: diaconal social work, coping, economical support, qualitative research

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO: DIAKONIAITYÖ TÄMÄN PÄIVÄN SUOMESSA.....	6
2 KIRKON DIAKONIAITYÖ	8
2.1 Diakoniaityön tehtäviä ja tavoitteita	8
2.2 Diakoniaityön asiakkuuteen liittyviä tutkimuksia ja artikkeleita.....	10
3 KUNNALLINEN SOSIAALITYÖ	16
3.1 Sosiaalityön määrittelyä ja tavoitteita	16
3.2 Kunnalliseen sosiaalityöhön liittyviä tutkimuksia	17
3.3 Diakoniaityön ja kunnallisen sosiaalityön yhtymäkohtia	21
4 MILLAISENA DIAKONIAITYÖN ASIAKKAAT KOKEVAT ELÄMÄNSÄ?.....	25
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys.....	25
4.2 Metodisen näkökulman valinta	28
5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ, AINEISTON HANKINTA JA ANALYYSI.....	33
5.1 Tutkimusympäristö ja yhteistyökumppanit.....	33
5.2 Menetelmän valinta.....	35
5.3 Haastateltavien etsiminen.....	37
5.4 Haastateltavien informointi	38
5.5 Haastattelujen toteuttaminen ja muuntaminen kirjoitettuun muotoon.....	40
5.6 Aineiston analysointi.....	41
6 DIAKONIAITYÖN ASIAKKUUS	44
6.1 Yleistä arviointia	44
6.2 Vuorovaikutus ja saadun avun muut sisältötekijät.....	45
6.3 Asiakkaiden esittämät kehittämis ehdotukset	50
6.4 Miten diakoniaityö eroaa kunnallisesta sosiaalityöstä?	51
7 ELÄMÄNTILANNE	54
7.1 Kokemukset omasta elämästä tällä hetkellä.....	54
7.2 Elämänarvot, usko ja identiteetti.....	60
7.3 Voimavarat ja vaikeudet	64
7.4 Kokemukset yhteiskunnan ”systeemeistä ja säännöistä”	68
8 ELÄMÄNKAARI.....	70
8.1 Elämänvaiheet.....	70
8.2 Tulevaisuus	73

8.3 Kertomus velkakierteestä	75
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	79
10 TUTKIMUSPROSESSIN JA TUTKIMUKSEN ARVOINTIA	84
10.1 Tutkimusprosessin arviointia	84
10.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat	85
10.3 Opinnäytetyön julkistaminen ja asiakkaan ääni	87
LÄHTEET	88
LIITTEET	
LIITE 1: Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiak- kaat perherakenteen mukaan	
LIITE 2: Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiak- kaat ikä rakenteen mukaan	
LIITE 3: Kirje diakoniatyön asiakkaille, Kymin seurakunta	
LIITE 4: Kirje diakoniatyön asiakkaille, Hamina-Vehkalahden seurakunta	
LIITE 5: Opinnäytetyön aikataulu	

1 JOHDANTO: DIAKONIATYÖ TÄMÄN PÄIVÄN SUOMESSA

Selvitin opinnäytetyötäni varten, miten diakoniatyön työikäiset taloudellista apua saavat asiakkaat kokevat elämänsä ja mitä merkityksiä he antavat elämänsä tapahtumille. Lähtökohtana pidän seuraavaa ajatusta: kun kysyn asiakkaalta ja kuuntelen, minun ei tarvitse vain luulla tietäväni. Viime kädessä ratkaisevaa ihmisen voimaantumiselle on se, mitä hän itse pitää merkityksellisenä. Tätä kautta diakoniatyötä voidaan kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Haluan antaa oman panokseni arkisen perustyön kehittämiseksi. Kiinnostuin vähävaraisuuteen ja marginalisoitumiseen liittyvistä teemoista jo opiskellessani sosionomiksi (AMK) ja kiinnostukseni kasvoi ollessani sijaisena diakoniatyössä. Vaikka auttamistilanteissa korostuvat vaikeudet ja hätä, halusin selvittää, mikä pitää toivoa yllä kaikista vastoinkäymisistä huolimatta.

Huomion kohdistaminen diakoniatyön taloudellista apua saaviin työikäisiin asiakkaisiin on tärkeää tilanteessa, jossa asiakasrakenteen painopiste on siirtynyt pois vanhusväestöstä keski-ikäisiin ja taloudelliset kysymykset ovat monissa seurakunnissa ohittaneet hoidollisen avun tarpeen. Kirkon tiedotuskeskuksen mukaan yli puolet asiakkaista on työikäisiä ja yksinasuvia (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a). Valtakunnallinen kehitys on nähtävissä myös opinnäytetyöni yhteistyökumppaneina olevissa seurakunnissa, Kymin seurakunnassa ja Hamina-Vehkalahden seurakunnassa. Kotka on ollut vahvaa teollisuusaluetta, mutta lomautukset ja irtisanoutumiset ovat koskettaneet viime vuosina satoja ihmisiä. Syksyn 2009 lehti uutisia olivat muun muassa Stora Enson aikeet sulkea Sunilan sellutehdas ja Vaasan Oy:n yt-neuvottelut. Haminassa suljettiin vuonna 2008 Stora Enson paperitehdas.

Asiakkaiden avuntarpeen muuttuessa diakoniatyöntekijöiden on arvioitava nykyisiä toimintamuotoja ja -tapoja. Taloudellista apua saavien asiakkaiden lisääntyessä on ollut välttämätöntä pohtia, miten käytössä olevat resurssit kohdennetaan. Avustuksia myönnettäessä täytyy pyytää asiakkailta aiempaa tarkempia selvityksiä taloudellisesta tilanteesta, jotta määrärahat riittäisivät ja annettu apu kohdistuisi niille, joiden hätä on suurin (ks. Kirkkojärjestys 1991/1055, 4:3).

Asiakkaiden ongelmien kasautuminen ja moninaistuminen on lisännyt tarvetta seurakunnan ja kunnallisen sosiaalityön yhteistyöhön. Tämä kaikki on saanut minut pohtimaan, missä on tilaa rauhalliselle keskustelulle ja sielunhoidolle ja miten diakoniatyö eroaa sosiaalityöstä. Keskustelua aineellisen avun ja sielunhoidon välisestä suhteesta sekä toisaalta diakoniatyön suhteesta yhteiskunnan antamaan apuun on käyty paljon myös valtakunnallisella tasolla.

Kuvaan työssäni aluksi diakoniatyötä ja kunnallista sosiaalityötä sekä esittelen niihin liittyviä tutkimuksia. Tutkimuksen metodisten ratkaisujen ja toteutuskuvauksen jälkeen esittelen tutkimuksessa esille tulleita asiakkaiden ajatuksia teemoittain. Kerron myös havainnoistani ja tuon esiin kehittämis ehdotuksia. Opinnäytetyötäni voivat hyödyntää kehittämistyössään sosiaalialan työntekijät sekä kirkon työntekijät ja luottamushenkilöt.

2 KIRKON DIAKONIATYÖ

2.1 Diakoniatyön tehtäviä ja tavoitteita

Kirkon diakoniatyön juuret ovat Jeesuksen opetuksessa lähimmäisenrakkaudesta sekä alkuseurakunnan toiminnassa. Diakonia on kirkkolain määritelmän mukaisesti osa kirkon perustehtävää: kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramentteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi. Seurakunnan osuutta määritellään kirkkolain luvussa 4: seurakunnan tulee huolehtia jumalanpalvelusten pitämisestä, kirkollisista toimituksista, kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta, sielunhoidosta, diakoniasta ja lähetystyöstä. (ks. Kirkkolaki 1993/1054; Veikkola 2002, 107–108, 114.)

Diakonian tehtävänä on lievittää ja poistaa ihmisten hätää ja kärsimystä sekä etsiä avun tarpeessa olevia. Tavoitteena on auttaa ihmisiä selviytymään vaikeuksien keskellä, ei vain yksilöinä vaan myös yhteisön jäseninä. Diakoniatyötä voidaan kuvata hyvin kokonaisvaltaiseksi toiminnaksi. Kaikki seurakunnan jäsenet toteuttavat diakoniaa tukiessaan lähimmäisiään. Diakoniatyötä tekevät sekä koulutetut ja palkatut diakoniatyöntekijät että vapaaehtoiset. Paikallisseurakunnan diakoniatyö työmuotona ei ole hyvin toimissaan mikään eristetty saari, vaan sillä on paljon yhteistyötä sekä muiden työmuotojen (etenkin lapsi, nuoriso- ja perhetyö) että lähiympäristössä toimivien tahojen kanssa, kuten kunta, erilaiset yhdistykset ja järjestöt (ks. Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. b; Jääskeläinen 2002, 192–193).

Diakoniatyö on suurimmaksi osaksi vuorovaikutteista asiakastyötä, jota tehdään sekä yksilöiden että ryhmien kanssa. Yksilötasolla tehtävää työtä ovat esimerkiksi kotikäynnit, vastaanottotyö ja sielunhoito. Ryhmätoimintaa ovat muun muassa diakoniapiirit, erityisryhmien kerhot, leirit ja retket. Kaikkea ei ole tarkoituksenmukaista järjestää yksin, vaan yhteistyössä muiden seurakuntien kanssa. (Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. b.)

Diakoniatyöhön kuuluu myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen, jonka tavoitteena on epäkohtien poistaminen ja oikeudenmukaisuuden edistäminen. Toimintamuotoina voi olla esimerkiksi irtisanoutumisuhan alla olevien tukeminen työpaikoilla tai osallistuminen julkisuudessa käytävään keskusteluun. Kansainvälinen diakonia pyrkii vaikuttamaan ihmisten asenteisiin ja levittämään vastuunottoa myös oman maan rajojen ulkopuolelle. Kärsivä ihminen on maantieteellisestä etäisyydestä huolimatta kärsivä lähimmäinen. Paikallisseurakunta toteuttaa kansainvälistä diakoniaa yhdessä Kirkon ulkomaanavun ja lähetystyön kanssa. (Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. b)

Koska tutkimukseni yhtenä tavoitteena on tutkia sielunhoidon merkitystä asiakkaille, on tarpeellista määritellä käsitettä tarkemmin. **Sielunhoito** on eri aikoina määritelty eri tavalla ja sitä ovat ohjanneet myös vaihtelevat toimintaperiaatteet. Eri määritelmissä voidaan erottaa ainakin kaksi eri jaotteluperustetta. Ensinnäkin, tarkoitetaanko yksilön sielunhoitoa vai yleistä, etenkin jumalanpalveluksessa toteutuvaa sielunhoitoa ja toiseksi, mitä lähtökohtaa korostetaan ja mitä menetelmiä käytetään. (Kiiski 2009, 36–40.)

Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa on yleisesti käytössä neljä sielunhoidon mallia: dialoginen sielunhoito, spirituaalinen sielunhoito, diakoninen sielunhoito sekä tavoitesuuntautunut sielunhoito. Dialoginen sielunhoito on asiakkaan kuuntelua ja siltä pohjalta käytävää keskustelua ja se voi painottua jompaankumpaan. Spirituaalisessa sielunhoidossa on keskeistä hengellisten elementtien (rukous, rippi, Raamattu, virret, ehtoollinen ja öljyllä voitelu) käyttäminen auttamistyössä. Diakoninen sielunhoito on diakonian ja sielunhoidon rajapinnalla tapahtuvaa toimintaa, jossa asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti. Tavoitesuuntautunut sielunhoito on ratkaisukeskeisen auttamisen soveltamista sielunhoitoon. Apua hakevalla on muutostoiveita, joiden toteuttamisessa häntä tuetaan. (Kiiski 2009, 49–51, 162.)

Toinen tärkeä käsite tutkimukseni kannalta on diakoniatyön **taloudellinen avustaminen**, joka on toissijaista yhteiskunnallisiin tukitoimiin nähden. Sosiaalitoimen antaman avun riittävyys tarkistetaan ennen diakoniatyön avustuksen myöntämistä ja tarvittaessa asiakas ohjataan esimerkiksi velkaneuvontaan. (Jääskeläinen 2002, 227.)

Diakoniatyön antamaa apua ei ole tarkoitettu säännölliseksi eivätkä avustukset ole rahallisesti kovin suuria. Usein kyse onkin äkillisestä lisääntyneestä rahantarpeesta esimerkiksi silloin, kun asiakas odottaa toimeentulotukihakemuksen käsittelyä. Myös vuokratien kertyminen on yleinen avun hakemisen syy. Tyypillisin avustusmuoto on ruoka-apu, kuten EU:n kautta tulevat elintarvikkeet tai osto-osoitus kauppaan. (Ks. Jun-tunen 2006, 60–61; Jääskeläinen 2002, 228–229.)

Diakoniatyön avustustyön sisällöissä on paljon samaa kuin kunnallisessa sosiaalityössä. Omaleimaista diakoniatyölle on se, että taustalla on kristillinen arvopohja ja asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti myös hengelliset tarpeet huomioiden (Niemelä 2002, 90; Jääskeläinen 2002, 228). Keskeistä on myös se, että vaikka monissa seurakunnissa (ks. esimerkiksi Muuramen seurakunta 2009) on laadittu taloudellista avustamista koskevat periaatteet, ei avustamista määritellä yhtä tarkasti ja lakisääteisesti kuin sosiaalitoimes-sa. Kokemukseni mukaan tämä toisaalta helpottaa tarpeisiin vastaamista, mutta vaatii samalla työntekijältä paljon harkintakykyä. Usean diakoniatyöntekijän seurakunnissa asioita voidaan pohtia yhdessä, mutta silti suurimman osan avustuspäätöksistä kukin työntekijä tekee yksin vastaanottotilanteessa.

2.2 Diakoniatyön asiakkuuteen liittyviä tutkimuksia ja artikkeleita

Tässä ja seuraavissa luvuissa esiteltävät aiemmat tutkimukset liittyvät kukin omasta näkökulmastaan diakoniatyön asiakkuuteen, joko suoraan asiakkuuden, keskeisten kä-sitteiden tai metodisen viitekehyksen kautta. Vaikka näkökulmat leikkaavat toisiaan, olen kuitenkin ryhmitellyt tutkimukset diakoniatyöhön, kunnalliseen sosiaalityöhön ja metodiin liittyviin tutkimuksiin. Diakoniatyön asiakkuutta esittelevien tutkimusten lo-pussa luon lyhyen katsauksen siihen, miten tutkimukseni aihetta on käsitelty Diakonian tutkimusseuran aikakauskirjoissa.

Tutustuin tarkemmin kolmeen eri diakoniatyön avustamista ja asiakkuutta käsittelevään tutkimukseen: Juhani Iivarin ja Jouko Karjalaisen ”Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana” (Iivari ja Karjalainen 1999), Paavo Kettusen ”Leipää vai läsnäoloa” (Kettunen 2001) sekä Juntusen ja Grönlundin ”Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista sekä diakoniatyön kohdentumisesta.” (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006).

Kaikissa näissä tutkimuksissa pyrittiin selvittämään asiakkaan avun laatua ja työntekijöiden mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin sekä toisaalta kirkon diakoniatyön ja sosiaaliturvan työn merkitystä yhteiskunnassa. Tutkimukset tuovat esille diakoniatyön asiakkuuteen liittyviä ilmiöitä ja käsitteitä, kuten huono-osaisuus, köyhyys ja työttömyys. Oman ammatillisen kehittymiseni kannalta hain näistä tutkimuksista tietoa myös siitä, millaisena näyttäytyy diakonisen työn erityisluonne.

Yritin hahmottaa tutkimusten näkökulmaa myös yhteiskunnan rakenteiden tasolla. Iivarin ja Karjalaisen tutkimus (1999) tarkastelee asiakaskunnassa tapahtuneita muutoksia ja yleisen tason ilmiöitä (esimerkiksi köyhyyden kasautuminen) suhteessa diakoniatyön kehittämistarpeisiin. Kettusen (2001) tutkimuksen lähtökohtana olivat diakoniatyöntekijöiden käsitykset omasta työstään, mutta hän tutki myös auttamiskokemuksia sekä työntekijän että asiakkaan kannalta. Näissä kolmessa tutkimuksessa oli niin paljon yhteistä, että keskityin tarkemmin Juntusen ja Grönlundin tutkimukseen, joka on uusimpia löytämiäni näin laajoja tutkimuksia (Juntunen ym. 2006). Se puhutteli minua paljon ja herätti viimeistään tässä vaiheessa halun saada tietoa suoraan asiakkailta. Löysin monista tutkimuksista paljon hyvää tietoa, mutta suurin osa eri tutkimusten aineistosta oli kerätty joko erilaisista tilastoista tai sitten diakoniatyöntekijöiltä.

Juntusen ja Grönlundin tutkimus oli osa laajempaa tutkimushanketta, jossa ohjausryhmän toiminnan lisäksi tehtiin yhteistyötä myös eri tahojen asiantuntijoiden kanssa. Juntunen ja Grönlund olivat siis kumpikin hankkeen tutkijoita, hankeraportin kirjoittamiseen osallistui lisäksi Heikki Hiilamo. Hankkeeseen sisältyy tilastollinen osuus, jossa selvitettiin kvantitatiivisin menetelmin kuntatason huono-osaisuuden ja diakoniatilastojen välisiä yhteyksiä. (Juntunen ym. 2006, 7–8; Grönlund & Hiilamo 2006, 13.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia aukkokohtia diakoniatyöntekijät näkevät viimesijaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä ja millainen on kaupunkien seurakuntadiakonian taloudellisen avun rooli suhteessa näihin ongelmiin sekä asiakkaan elämäntilanteeseen. Tutkimusongelma tiivistyy kysymyksiksi siitä, mikä on avun sisältö, mitkä ovat avun hakemisen syyt ja mitä vaikeuksia asiakkaat ovat kokeneet hakieksaan viimesijaista toimeentuloturva. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää diakoniatyöntekijöiden vaikuttamisen keinoja ja muotoja. (Juntunen 2006, 58, 71–72, 171.)

Tutkimukseen valittiin työntekijöitä niistä seurakunnista, jotka olivat lähettäneet usein hakemuksia diakoniarahastolle. Oletettiin, että näissä seurakunnissa oli vilkasta avustustoimintaa ja kokemuksia viimesijaisen toimeentulojärjestelmän toimivuudesta. Seurakuntia valittiin 11, erikokoisista kaupungeista eri puolilta Suomea ja näistä seurakunnista valikoitui tutkimukseen 19 diakoniatyöntekijää. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilta ja analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi. (Juntunen 2006, 72–76.)

Diakoniatyön taloudellinen apu jakautui aineistossa aineelliseen, henkiseen ja hengelliseen auttamiseen. Käytännön tasolla auttaminen on konkreettisen avun antamista (kuten osto-osoitukset ja maksusitoumukset), keskustelua, ohjausta ja yhteistyötä viranomaisien kanssa. Suurimman painoarvon saivat henkinen ja hengellinen apu, joskin tähän auttamistapaan tarvittavaan pitkäaikaiseen kontaktiin ei ollut aina mahdollisuutta. Työntekijät kuitenkin katsoivat, että henkisen ja hengellisen auttamisen elementtien avulla asiakas saa paremmat mahdollisuudet ohjata omaa elämäänsä ja tätä kautta myös kohentaa taloudellista tilannettaan. Diakoniatyön asiakasryhmät olivat moninaisia ja niiden yhteisenä piirteenä nähtiin asiakaskunnan nuorentuminen. Myös huono-osaisuuden ylisukupolvisuuden nähtiin lisääntyneen. Naisasiakkaiden määrä oli kasvanut, mutta tyypillisin asiakas oli kuitenkin työkäinen mies. (Juntunen 2006, 171–172.)

Keskeisenä ongelmana viimesijaisen sosiaaliturvan hakemisessa tuli esille se, että sosiaaliturvan taso on matala suhteutettuna yleisiin elinkustannuksiin. Järjestelmä myös reagoi hitaasti asiakkaan äkilliseen elämänmuutokseen. Toimeentuloturvan hakemisessa esiintyy ongelmia: asiakas ei ole tietoinen hänelle kuuluvista etuuksista tai työntekijöitä on vaikea tavoittaa. (Juntunen 2006, 173.)

Haastateltujen työntekijöiden työhön kuului usein lainsäädännön tarkistaminen asiakkaalle kuuluvien etuuksien osalta. Myös tämä voidaan nähdä yhteiskunnallisena vaikuttamisena. Tutkimuksessa jaettiin työntekijät vielä kolmeen eri vaikuttajatyyppiin sen mukaan, mitä vaikuttamisen tapoja ja ulottuvuuksia aineistossa esiintyi: äänekkäät puolustajat, ahkerat etsijät ja empaattiset rohkaisijat. (Juntunen 2006, 176.)

Tutkimuksessa hahmottui se, miten diakoniatyön näkeminen vain taloudellisena avustamisena tekee siitä sosiaaliturvan jatkeen. Kun taas taloudelliseen avustamiseen liitetään myös henkinen ja hengellinen avustaminen, se on hyvinvointipalveluja täydentävää ja paikkaavaa. (Juntunen 2006, 176.) Uutta tietoa voitaisiin saada tutkimalla diakoniatyön verkostoitumista muiden tukimuotojen kanssa. Tärkeää olisi myös selvittää, mikä merkitys esimerkiksi asiakkaan voimaantumiselle on sillä, miten ihminen kohdataan ja miten häntä kuunnellaan. (Juntunen 2006, 176.)

Juntusen ja Grönlundin tutkimuksesta löytyi paljon yhtymäkohtia omiin työkokemuksiini. Ylisukupolvisuus näkyy siinä, että asiakkaissa on yhä enemmän vanhempien lisäksi myös saman perheen aikuisia lapsia. Kokonaisvaltaisuus työssä näyttäytyy myös niin, että yksilöä auttaakseen on usein autettava koko perhettä tai hänen lähipiiriään. Minulla on myös kokemuksia siitä, miten päätös laillisen etuuden saamisesta tai harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä viipyy asiakkaan kannalta liian kauan. Juntusen ja Grönlundin tutkimuksen aihepiiri koskettaa tärkeitä peruskysymyksiä diakoniatyössä. Kohdentuuko apu erityisesti heille, joille se on kirkkolain mukaan tarkoitettu eli ihmisille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta? Tutkimus on ajankohtainen myös siinä keskustelussa, jota käydään diakoniatyön roolista täydentävänä ja korvaavan toimintana.

Tutkimusten lisäksi tutustuin Diakonian Tutkimuksen Seuran Diakonian tutkimus -aikakauskirjoihin. Aikakauskirjoissa on artikkeleita ja kirjoituksia, minkä lisäksi arvioidaan alaan liittyvää kirjallisuutta. Valtakunnallisen tason keskustelua on tietenkin käyty myös muualla mediassa. Valitsin kuitenkin Diakonian Tutkimuksen Seuran artikkelit siksi, että ne ovat paitsi tuhteja tietopaketteja myös laadukasta luettavaa, koska niistä pyydetään ennen julkaisemista referee-käytännön mukainen asiantuntija-arvio, jonka perusteella voidaan tehdä vielä korjauksia. (Diakonian Tutkimuksen Seura i.a.)

Verkkojulkaisuja on saatavissa vuodesta 2004, ja diakoniatyön taloudellista avustamista ja diakoniatyön suhdetta kunnalliseen sosiaalityöhön on käsitelty näistä lähes jokaisessa numerossa. Latvuksen artikkeli etsivän diakonian historiasta ja uusista työmenetelmistä sivuaa myös lama-ajan tuomia haasteita (Latvus 2004). Diakoniatyön taloudelliseen avustamiseen motivoivia tekijöitä käsiteltiin Juntusen artikkelissa ”Koska se on muuta-kin kuin osto-osoitus” (Juntunen 2007).

Diakoniatyön suhdetta hyvinvointivaltioon on käsitelty esimerkiksi Yeungin artikkelissa ”Diakonia ristipaineiden aallokossa? Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon”, jossa kiinnitetään huomiota työnäyn ihanteellisuuteen ja haasteellisuuteen (Yeung 2007). Työnäkyyn eli visioon liittyy kysymys siitä, mitä Jumala haluaa diakoniatyöntekijöiden tekevän. Siinä on myös vahva kontekstuaalinen lataus eli mikä on tärkeää tässä ajassa ja näiden ihmisten kanssa.

Yeungin (2007, 16) artikkelissa minua puhutteli kysymys siitä, missä määrin työntekijä voi toteuttaa omaa työnäkyään. Kuka päättää tehtävästä? Diakoniatyöntekijöille tehdys-ssä kyselyssä tulivat esille niin Jumala, sähköposti kuin työvoimatilanne. Itse ajattelen, että tämä yksinkertaiselta kuulostava kysymys avautuu moneen suuntaan. Jumala päättää ja tältä pohjalta ovat syntyneet työtä ohjaavat kirkon lait ja strategiat. Myös yleinen lainsäädäntö vaikuttaa siihen, miten käytännössä työyhteisössä toimitaan. Asiakkaiden oikeudet ja tarpeet ovat liittyneinä näihin kaikkiin tasoihin.

Aikakauskirjassa 2/2009 on Katja Suomisen artikkeli ”Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle? Toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin.” Suominen väittää, että diakoniatyön avustamistyötä käsittelevä tutkimus on keskittynyt pitkälti diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmiin ja keskusteluista ovat jääneet puuttumaan sosiaalityössä toimivien työntekijöiden kokemukset. (Suominen 2009, 97–98.) Kiinnittäisin kuitenkin huomiota siihen, että suuri osa asiakkaiden kokemuksia koskevasta tutkimustiedosta perustuu työntekijöiden välittämään kuvaan. Diakoniatyöntekijöiden tehtävä on toki olla äänitorvena niille, joiden ääni ei muuten kuulu, mutta asiakkaan näkökulmasta on saattanut silti jäädä jotakin kuulematta. Siinä Suominen on mielestäni oikeassa, että diakonian ja sosiaalityön tutkimusta voisi yhdistää aiempaa enemmän.

Suomisen (2009, 98–108) esittelemän tutkimuksen aineistona oli diakonian avustushakemuksia ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluja. Sosiaalityöntekijät näkivät diakoniatyön täydentävänä työnä ja antoivat sille kolmenlaisia merkityksiä: taloudellinen avustaminen, käytännön elämässä tukeminen ja asiakkaan tilanteen näkeminen erilaisesta näkökulmasta. Diakoniatyön taloudellinen avustaminen ja sen rooli on ollut jo pitkään ratkaisematon kysymys. Roolin selkeyttämistä vaaditaan sekä koko kirkon tasolla että paikallistasolla. Työkäytännöistä sopiminen ja pelisääntöjen laatiminen yhdessä sosiaalitoimen kanssa voisivat olla keino tarkoituksen ja tavoitteiden määrittämiseksi.

Kokemukseni mukaan yhteistyö sosiaalitoimen kanssa on tyypillisimmillään puhelinsoitto asiakkaan asioissa. Monissa keskusteluissa on kuitenkin käynyt ilmi, että halua laajamuotoisempaankin ajatusten jakamiseen olisi puolin ja toisin, jos siihen vain työpaineiden keskellä saataisiin järjestettyä aikaa. Uskon siihen, että yhteinen keskustelu avartaisi näkemyksiä ja kehittäisi täten kumpaakin työalaa.

3 KUNNALLINEN SOSIAALITYÖ

3.1 Sosiaalityön määrittelyä ja tavoitteita

Sosiaalihuoltolaissa (§ 18) sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (Sosiaalihuoltolaki 1982/710).

Sosiaalityöllä on useita määritelmiä riippuen näkökulmasta, josta sitä tarkastellaan. Sosiaalityön maailmanjärjestöissä hyväksytyn kansainvälisen sosiaalityön määritelmän perusteella sosiaalityö voidaan tiivistää ”arvojen, teorian, tiedon ja käytännön kokonaisuudeksi” (The International Federation of Social Workers i.a.). Sosiaalityö on muutostyötä, jossa interventiot ulottuvat yksittäisen ihmisen arkipäivän elämään liittyvistä ongelmista yhteiskunnassa vallitseviin epäkohtiin. Ongelmien ratkaisemisen lisäksi sosiaalityö pureutuu syiden selvittämiseen ja pyrkii vaikuttamaan yhteiskunnan sosiaaliseen ja taloudelliseen kehitykseen. Sosiaalityön keskeinen käsite on ”empowerment”, jolla tarkoitetaan eri käännoksistä riippuen elämänhallinnan edistämistä tai voimavarojen kasvattamista. Voimaantumisen käsitteessä yhdistyvät nämä kaksi näkökohtaa. (Raunio 2004, 53–57.)

Sosiaalityötä tehdään useissa eri toimintaympäristöissä ja toimintapisteissä. Tässä työssä käytän käsitettä kunnallinen sosiaalityö kuvaamaan sitä työtä, jota tehdään diakoniatyön taloudellista apua saavien työikäisten asiakkaiden kanssa. Rajaan tarkastelun näkökulmaksi ja kunnallisen sosiaalityön sisällöksi asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen sosiaalitoimistossa. Asiakkailta on todennäköisesti kontakteja myös kolmannen sektorin toimijoihin, mutta teen opinnäytetyön työmäärää koskevan tarpeellisen rajauksen valitsemalla tässä vaiheessa tarkastelun kohteeksi vain diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön.

3.2 Kunnalliseen sosiaalityöhön liittyviä tutkimuksia

Etsin tutkimustyöni tueksi sellaisia kunnalliseen sosiaalityöhön liittyviä tutkimuksia, joissa on mukana diakoniatyön tyypillisiä asiakasryhmiä. Kirkkohallitus ei toistaiseksi kerää tilastotietoa asiakkaiden työllisyydestä tai työttömyydestä, mutta esimerkiksi Jun-tusen (2006, 110–111) tutkimuksen mukaan keskeiset asiakasryhmät ovat eläkeläiset, työttömät, velkaantuneet, opiskelijat, pienyrittäjät sekä matalapalkkaiset ja pätkätyötä tekevät, joista toistuvan avun tarvetta on pitkäaikaistyöttömillä, velkaantuneilla ja yksinhuoltajilla. Seuraavaksi esiteltävissä tutkimuksissa tarkastellaan pitkäaikaistyöttömyyttä, köyhyyden ja asiakkuuden kokemuksia sekä köyhyyden kulttuurisia jäsennyksiä.

Veli-Matti Poutasen (2000) tutkimuksessa tarkastellaan Suomussalmen **pitkäaikaisyöttömien** hyvinvoinnin tilaa ja syrjäytymistä keskeisillä elämänalueilla ja näiden ilmiöiden eriytymistä elämänalueittain. Toisena tavoitteena oli tutkia pitkäaikaistyöttömien elämäntilanteiden muutoksia ja elämänhallintaa eri elämänalueilla suhteessa työttömyyden seurauksiin ja niissä tapahtuvaa eriytymistä väestöryhmittäin. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa pitkäaikaisesta työttömyydestä elämäntilanteena ja tukea paikallisen tason hyvinvointityön kehittämistä. (Poutanen 2000, 11, 19.)

Tutkimustulosten mukaan pitkäaikaistyöttömyydellä ei ole suoraviivaista yhteyttä yksilötason vaikeisiin hyvinvoinnin ongelmiin tai syrjäytymiseen. Tutkija haluaa kuitenkin tuoda esiin sen, että hyvinvointipolitiikan suunnittelussa tulisi pyrkiä entistä kokonaisvaltaisempaan näkemykseen, jossa huomioitaisiin yhteiskunnan rakenteellinen kehitys, paikalliseen kulttuuriin liittyvät tekijät ja yksilön näkökulma. Rakenteellisia ongelmia ei pidä siirtää yksilön elämänhallinnan ongelmiksi. (Poutanen 2000, 229–230.)

Pitkäaikaistyöttömiä kuvataan usein yleisessä keskustelussa työtä vieroksuviksi sosiaaliturvan varassa eläjiksi, mutta tämän tutkimuksen aineisto ei tukenut sitä. Tutkimuksessa erottui selvästi kaksi eri ryhmää: aktiiviset, jotka ovat valmiita myös itsenäisiin ratkaisuihin ja toisaalta passiivisemmat, jotka tyytyvät pelkästään työvoimaviranomaisten tarjoamiin vaihtoehtoihin. (Poutanen 2000, 234.)

Aineiston perusteella osalle pitkäaikaistyöttömistä riittää työllistyminen ilman muuta tukea kun taas pahimmin syrjäytyneet tarvitsevat monipuolisia tukitoimenpiteitä. (Poutanen 2000, 234.)

Tutustuessani tähän tutkimukseen halusin löytää viitteitä siitä, mitä kehitystä on tapahtunut kymmenessä vuodessa. Vaikuttaa siltä, että samoja ongelmia on edelleen ratkaistavana. Hyvä asia on mielestäni se, että teoreettisessa viitekehyksessä ja tutkimustuloksissa oli paljon sellaisia asiasisältöjä, joista on jo tullut keskeinen osa nykyisten sosiaalialan ammattilaisten koulutusta. Kymmenessä vuodessa on myös pystytty kehittämään uusia tukimuotoja. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta toi mukanaan aktivointisuunnitelmat (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189). Kuntouttavan työtoiminnan juuret ulottuvat toki yli kymmenen vuoden taakse, mutta 2000 -luvulla toteutettiin työmarkkinauudistus (2006) ja kehitettiin työvoiman palvelukeskusten toimintaa (Suonen-Erhiö 2007, 10–12). Kotkan alueella on perustettu esimerkiksi aikuisten monikulttuurinen työpaja Apaja ja kehitetty pitkäaikaistyöttömien terveydenhuoltoa (Kotkan kaupunki i.a.).

Suvi Krok (2009) on tutkinut vähävaraisten yksinhuoltajaäitien arjen kokemuksia. Tutkimuksen teemoja ovat äitiys, yksinhuoltajuus, köyhyys, asiakkuus ja lähiöasuminen, mutta tarkastelin tutkimusta lähinnä **köyhyyden ja asiakkuuden kokemusten** kannalta. Krokin tutkimus perustuu kahdentoista naisen haastatteluun, joista suurinta osaa Krook haastatteli kahteen kertaan. (Krok 2009, 44–45.)

Keskeinen tutkimustulos oli, että tutkimukseen osallistuvat naiset antoivat arjessa elämiseen erilaisia merkityksiä kuin yhteiskunnallisessa keskustelussa oletetaan. He eivät nähneet itseään passiivisina uhreina vaan toimijoina, eivätkä suostuneet ottamaan vastaan heille marginaalisen asemansa takia oletettuja määrityksiä. Köyhyys toki rajoitti naisten valinnanvapautta, kurjisti olosuhteita ja pienensi heidän elinpiiriään, mutta he rakensivat itselleen säästäväisyyden avulla pärjääjän identiteetin. Pärjääminen kovissa oloissa ja ylpeys omasta selviytymisestä vahvistaa toimijuutta. (Krok 2009, 118, 142, 195.)

Köyhyys merkitsi näille naisille sitä, että tulot koostuvat useasta eri etuudesta, joita on osattava hakea kunkin instituution tai etuuden määrittelemällä tavalla. Naisille oli muodostunut kannattaako -asenne. Vaikka tulot ovat pienet tai riittämättömät, kaikki eivät hae toimeentulotukea, koska rahamäärä koetaan niin pieneksi tai asiointi sosiaalitoimistossa niin epämiellyttäväksi. Työntekijällä on oikeus määritellä, mikä on tarpeellista ja mikä ei. Toimeentulotukea ei haettu myöskään siitä syystä, ettei haluttu samaistua sellaiseen ihmisryhmään, johon liitetään passiivisuuden ja sosiaalisten ongelmien määreitä. (Krok 2009, 143–144, 147–149, 153.)

Havahduin ajattelemaan sitä, miten paljon valtaa ja kontrollia voi sisältyä lainmukaisten päätösten tekemiseen. Työntekijä voi puuttua asiakkaan elämäntapaan ja yksityisiin asioihin. Joillakin haastatelluista oli toki myös positiivisia kokemuksia silloin kun työntekijä tarjosi taloudellisen avun lisäksi myös konkreettista apua ja osoitti aitoa kiinnostusta. Tätä Krok (2009, 154–155) kuvaa ystävyys- ja hoivan antamisena.

Merja Kallio (2004) on tutkinut **köyhyyden kulttuurisia jäsennyksiä**. Kiinnostuin Kallion tutkimuksesta myös sen sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvan tutkimusotteen takia. Kallio (2004, 7, 17) ei halua kieltää sitä, ettei köyhyys olisi reaalin, kielenkäytön ulkopuolella oleva ongelma, mutta hän näkee kuitenkin köyhyyden myös paikallisesti ja käsitteellisesti muuttuvana ilmiönä.

Kallio tutki sitä, millaisena köyhyyden käsite näyttäytyy tavallisten kansalaisten omissa subjektiivisissa tulkinnoissa. Hän halusi selvittää, millaisia kulttuurisia jäsennyksiä köyhyydestä puheessa tuotetaan ja millaisia subjektipositioita noissa jäsennyksissä esiintyy. Toisena tutkimuskysymyksenä hän selvitti sitä, millaisia subjektipositioita puhujat ottavat suhteessa kulttuuriin jäsennyksiin ja millaisia subjektiivisia merkityksiä he itse tuottavat. Kontekstuaalisen luonteensa mukaisesti subjektipositio ei ole pysyvä rooli, vaan asema, johon voi samaistua tai jonka voi kyseenalaistaa. (Kallio 2004, 9.)

Kallion tutkimuksen taustakontekstina oli EU-SILC-tutkimus. EU-SILC on EU:n tilastoviraston, Eurostatin standardoima kotitalouskysely eli Euroopan tulonjako- ja elinolo-tutkimus. Suomessa tehdyssä SILC-pilottitutkimuksessa havaittiin, ettei tämän kyselyn avulla voida saada kovin tarkkoja määritelmiä eikä vastaajien näkökulma tullut riittävästi esille. Käynnistettiin laadullinen tutkimus. (Kallio 2004, 20.)

Selkeyttääkseen köyhyyspuheen moninaisuutta Kallio erotteli aineistosta kuusi erilaista kulttuurista jäsennystä, joista hän myös etsi erilaiset subjektipositiot. Köyhyyttä kuvaavista kulttuurisista jäsennyksistä eksistentiaalisen jäsennyksen pääasiallinen merkitys oli se, että köyhänkin elämä voi olla henkisesti rikasta. Subjektipositiot olivat henkisesti rikas ja henkisesti köyhä. Globaalisessa jäsennyksessä köyhyys kontekstoitui pois henkilökohtaiselta alueelta Suomen ulkopuolelle. Aineellisen realismin jäsennyksessä köyhyys oli selkeästi rahan puutetta ja tuotetut subjektipositiot olivat sosiaalitoimiston asiakkaan, asunnottoman ja nälkäisen subjektipositioita. (Kallio 2004, 77.)

Köyhyyttä selittävissä jäsennyksissä löytyneet jäsennykset olivat persoonallisuuden ominaisuuksilla selittäminen, lähtökohdilla selittäminen ja rakennejäsenitys. Persoonallisuudella selittäminen vieritti syyn ihmiselle itselleen ja köyhän positiot tulivat tässä esiin laiskojen ja luovuttajien positioina. Lähtökohdilla selittäminen toi esiin muun muassa kodin ja kasvatuksen merkityksen, mutta ei kumonnut myöskään persoonallista selittämistä (pääseekö henkilö eteenpäin huonoista lähtökohdista huolimatta). Rakennejäsenitys tuotti viattomien uhrien subjektiposition. Köyhyyttä selitettiin työttömyydellä, laman vaikutuksilla ja yritysmaailman voitontavoittelulla. (Kallio 2004, 78.)

Kulttuuristen jäsennysten esille tuomisesta voi löytää sekä hyviä puolia että uhkatekijöitä. Elämäntyyli-käsitteen liiallinen laajentaminen kohti ei-aineellista hyvää elämää voi syrjäyttää puheesta huono-osaisuuteen liittyvät realiteetit. Kielenkäytöllä voi myös tuottaa moralisoivia tai avuttomuuteen viittaavia positioita. (Kallio 2004, 84–85.) Kulttuuristen jäsennysten avulla voidaan tarkastella marginaalisuuden kokemuksia ja mahdollisuuksia siirtyä marginaalista kohti osallisuutta. Asiakkaan esiin tuomia jäsennyksiä voidaan hyödyntää asiakastyössä esimerkiksi silloin, kun asiakas rakentaa tilanteestaan niin lohduttoman kuvan, että siinä on mahdotonta saavuttaa aktiivista toimijuutta. Tällöin työntekijä voi auttaa asiakasta löytämään voimavaroja ja asettamaan uusia tavoitteita. Kallion tutkimus antaa tarpeellisen muistutuksen työntekijöille myös eettiseltä kannalta. Auttamistyön piileviä vaaroja on se, että kieltäytyy näkemästä asiakkaan tilannetta kokonaisuutena tai pyrkii selittämään hänen tilannettaan väärillä syillä.

3.3 Diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön yhtymäkohtia

On varsin yleistä, että diakoniatyöllä ja sosiaalitoimella on yhteisiä asiakkaita, ja toisaalta asiakkailla on samoja ongelmia: köyhyys ja vähävaraisuus, työttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä lisääntyvässä määrin myös krooniset fyysiset sairaudet. Käymissäni keskusteluissa eri työntekijäryhmien kanssa on selvinnyt, että yhteistä ovat ajoittain liialliseksi kasautuva työmäärä ja vähäinen keskusteluaika asiakkaiden kanssa. Yhteistä on myös käytävän keskustelun ongelmakeskeisyys. Työssä ollessani mietin usein, miten lyhyestäkin kohtaamisesta voi tulla laadukas ja millä negatiivisuuden voi kääntää positiiviseksi, eteenpäin vieväksi voimaksi. Seuraavaksi kuvaan sitä, millainen ihmiskäsitys on diakoniatyön ja sosiaalityön taustalla, mitkä ovat keskeisiä tekijöitä asiakkaan kohtaamisessa ja miten ongelmien sijaan voidaan keskittyä voimavaroihin.

Asiakastyön perustana on työntekijän käsitys siitä, millaisena hän näkee ihmisen. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on olemassa suhteessa Jumalaan. Hän on samalla kertaa syntinen, ainutlaatuinen ja arvokas. Diakoniatyötä ohjaa käsitys siitä, että ihmisarvo on ehdoton ja kaikille sama eikä ihmisiä voi täten asettaa arvojärjestykseen. (Niemelä 2002, 88–90, 101–102.)

Yhteistä diakoniatyölle ja sosiaalityölle on nähdä ihminen kokonaisuutena, jonka kaikki osat ovat tärkeitä. Tietyt fyysiset tarpeet ovat elintärkeitä. Ihminen on tajunnallinen olento, joka ajattelee, tuntee ja tahtoo. Hänellä on tarve liittyä muihin ja toimia. Ihmissyyteen kuuluu myös eläminen ajassa menneisyyden, nykyhetken ja tulevaisuuden jännällä. (Ks. Niemelä 2002, 91–94; Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 15–17.) Voidaan myös puhua yksilön subjektiudesta, jolla tarkoitetaan ihmisen käsitystä itsestään ihmisenä, joka kykenee tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja aikaansaamaan muutoksia (Mönkkönen 2007, 142).

Kirkon diakoniatyössä ja kunnallisessa sosiaalityössä pyritään kohtaamaan asiakkaat oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti eettisten periaatteiden mukaisesti. Särkelä (2001, 31) tuo hyvän asiakassuhteen elementteinä esiin hyväksymisen, välittämisen, luottamuksen ja jämäkkyyden. Diakonian käsikirjassa (Hakala 2002, 241–248) korostetaan kohtaamisessa muun muassa kiinnostuksen osoittamista, luottamuksen herättämistä, kiireettömyyttä ja aktiivista kuuntelua.

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa voidaan puhua asiantuntijakeskeisestä tai asiakaskeskeisestä vuorovaikutustavasta. Kummallakin tavalla on ollut oma kukoistuskautensa, kunnes huomattiin, että parhaisiin tuloksiin päästään **vastavuoroisessa kohtauksessa**. Työntekijä käyttää tällöin asiantuntijuuttaan asiakkaan hyväksi, mutta ei jätä asiakkaan voimavaroja hyödyntämättä. Asiakas ei puolestaan aina oleta, että työntekijä lähtee mukaan kaikkiin asiakkaan ehdotuksiin, mutta saa esittää omat näkemyksensä. Eli kohtaamisessa edetään kummankin ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 19, 55, 64, 87.)

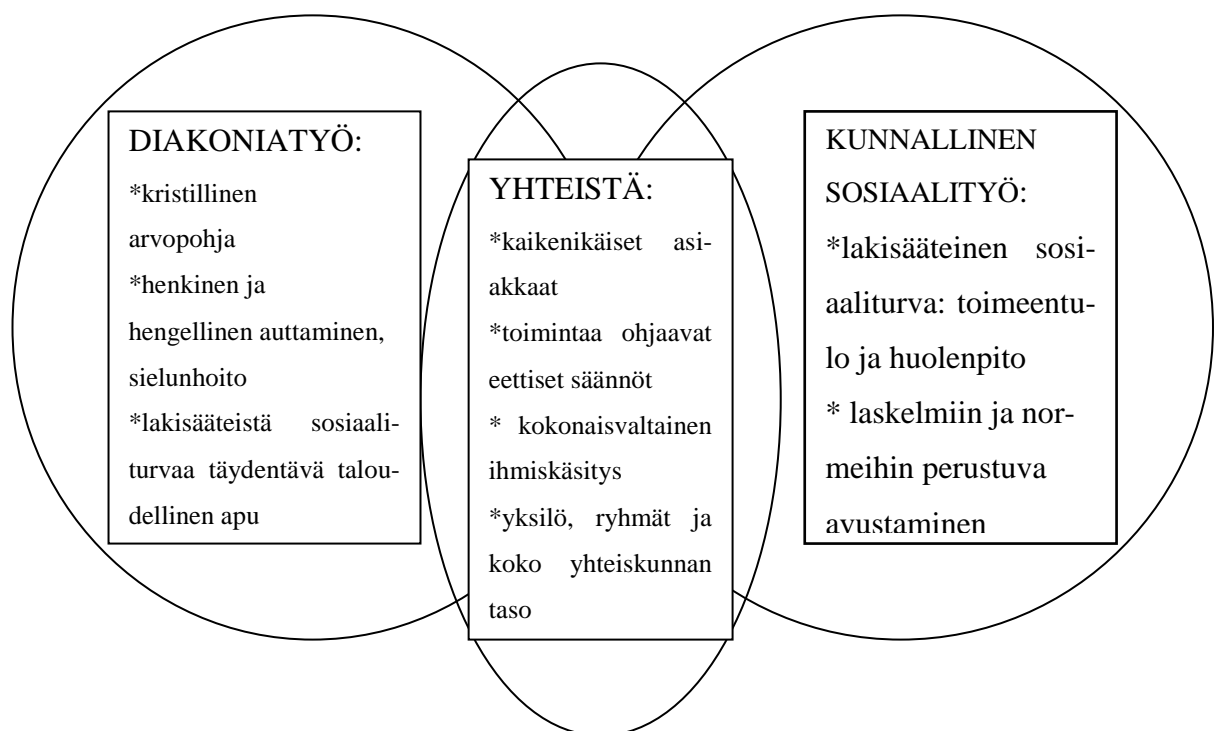
Vastavuoroista, yhteistä ymmärrystä rakentavaa lähestymistapaa kutsutaan **dialogiksi**. Dialogisessa keskustelussa yhteinen aihe eli teema näyttäytyy keskustelijoille heidän omasta näkökulmastaan käsin ja nämä näkökulmat luovat sitten yhdessä uusia merkityksiä. Dialogisen keskustelun periaatteita ovat kuunteleminen, kuultuun vastaaminen, merkitysten yhteinen jakaminen ja reflektiivisyys. (Haarakangas 2008, 27–28.)

Kuuntelemisen luulisi olevan yksinkertaista, mutta usein meidän on vaikea keskittyä siihen, mitä toinen sanoo. Usein mietimme jo samalla, mitä vastaisimme toiselle. Jos olemme kuulleet, niin olemmeko kuitenkin ymmärtäneet. Samalla käsitteellä ei välttämättä ole samaa merkitystä toiselle. Dialogisuudessa onkin keskeistä yhteisen ymmärryksen etsiminen. (Haarakangas 2008, 33–35.) Yhteisen etsimiselle pitää antaa aikaa. Olen itse oppinut käytännön asiakastyön kautta, miten suuri merkitys voi olla hiljaisuudella. Kun olen malttanut olla muutaman sekunnin kauemmin hiljaa, asiakas on päässyt itse ajattelussaan eteenpäin. Odottaminen voi myös tarjota mahdollisuuden miettiä, onko ymmärtänyt tilanteen oikein tai pitäisikö palata vähän taaksepäin (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 21).

Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa uskotaan siihen, että jokaisella ihmisellä on voimavaroja ja myös vastoinikäymiset voivat olla mahdollisuuksia. Työntekijä ei diagnosoi eikä etsi kaikista kausaalisuutta, vaan uskoo asiakkaan kykyihin. (Sosweb - sosiaalityön työmenetelmät i.a. a.) Voimavarakeskeiset kysymykset auttavat etsimään nykytilanteeseen selviytymisen keinoja menneisyydestä (Miten selvisit silloin?) tai lähipiiristä (Jos ystäväsi olisi paikalla, miten hän voisi rohkaista sinua?). Voidaan myös käyttää reflektiivisiä kysymyksiä, kuten esimerkiksi ”Mitä se merkitsee sinulle?” tai ”Missä suhteessa tämän asian pitäisi muuttua”. (Väisänen ym. 2009, 55, 58, 61–62.)

Vuorovaikutustilanteiden hallinta on työntekijälle erityisen tärkeää siksi, että asiakas-kohtaamisissa käsitellään usein vaikeita asioita, jotka herättävät tunteita myös työntekijässä. Jos keskustelua alkavat leimata ahdistus, epäonnistumiset tai pelkät ongelmat, tarvitaan työntekijän terästäytymistä ja aktiivista interventiota.

Tutustuttuani eri tutkimuksiin ja muuhun kirjallisuuteen tein lopuksi yhteenvetoa diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön yhtäläisyyksistä ja eroista. Mukana on myös omaan työkokemukseeni perustuvaa ymmärrystä. Kunnallista sosiaalityötä ja diakoniatyötä ohjaavat eettiset säännöt ovat varsin yhteneväiset. Toimintaa on kummallakin taholla sekä yksilöiden, ryhmien että koko yhteiskunnan tasolla. Asiakkaita on vauvoista vanhuksiin. Ihminen nähdään fyysisenä, psyykkisenä, sosiaalisena ja henkisenä olentona, mutta diakoniatyössä on aina läsnä myös hengellisyys ja ihmisten suhde Jumalaan. Kunnallisen sosiaalityön avustustoiminta perustuu yksityiskohtaisemmin lakiin ja asetuksiin kuin diakoniatyön. Yhteenveto on nähtävissä kuviossa 1.



KUVIO1. Diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön vertailua

Diakoniatyön ja kunnallisen sosiaalityön yhteinen alue liittyy suurelta osin asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen: millaisena asiakas nähdään ja miten häntä tulisi kohdella. Diakoniatyöhön liittyvästä hengellisyydestä on tärkeää huomata se, ettei kirkkoon kuuluminen ole avun saamisen edellytys eikä hengellisiä asioita oteta puheeksi, ellei asiakas niin halua. Diakoniatyöntekijän kristillinen arvopohja heijastuu kuitenkin kaikissa työtilanteissa hänen tavassaan kommunikoida ja toimia. Toiminnassa ryhmien ja yhteisöjen tasolla voi havaita sen, miten diakoniatyö tekee yhteistyötä sosiaalityön kanssa ja esittää toimenpide-ehdotuksia, mutta kunnalliset toimintauudistukset ja rakenteelliset muutokset tapahtuvat lakisääteisen ohjauksen ja poliittisen päätöksenteon kautta.

4 MILLAISENA DIAKONIAITYÖN ASIAKKAAT KOKEVAT ELÄMÄNSÄ?

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa siitä, millaisena työikäisen diakoniaityön asiakkaan elämä näyttäytyy tämän hetken Suomessa ja mitä asiakkaat toivovat diakoniaityöltä. Alun perin tarkoitukseni oli asettaa painopiste yksin asuviin asiakkaisiin, koska he ovat myös tilastollisesti suurin asiakasryhmä. Kirkon toimintatilastoissa vuonna 2008 yksinasuvia oli 52,6 prosenttia (Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. c). Sama suuntaus on nähtävissä myös Kymen seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan tilastoissa (ks. LIITE 1). Myöhemmissä luvuissa käy kuitenkin ilmi, että aineisto ohjasi minua toiseen suuntaan.

Minusta on tärkeää antaa asiakkaan äänen kuulua ja tarkastella muun muassa vuorovaikutustilannetta, jossa asiakas ja työntekijä kohtaavat. Ostos-osoitus kauppaan on ensiapu, mutta kokonaisvaltaiseen auttamiseen kuuluu myös voimavarojen kartoittaminen ja tavoitteiden asettaminen elämäntilanteen kohentamiseksi. Toivon myös löytäväni vahvistusta sille, että kristilliseltä arvopohjalta toimiva diakoniaityön taloudellinen avustustoiminta on jatkossakin muuta kuin sosiaalitoimiston sivupiste eli kirkon omaleimaisuus saa näkyä ja että henkiselle tuelle on tarvetta. Tavoitteena on saada viitteitä diakoniaityön ja kunnallisen sosiaalityön eroista ja yhtäläisyyksistä asiakkaan näkökulmasta.

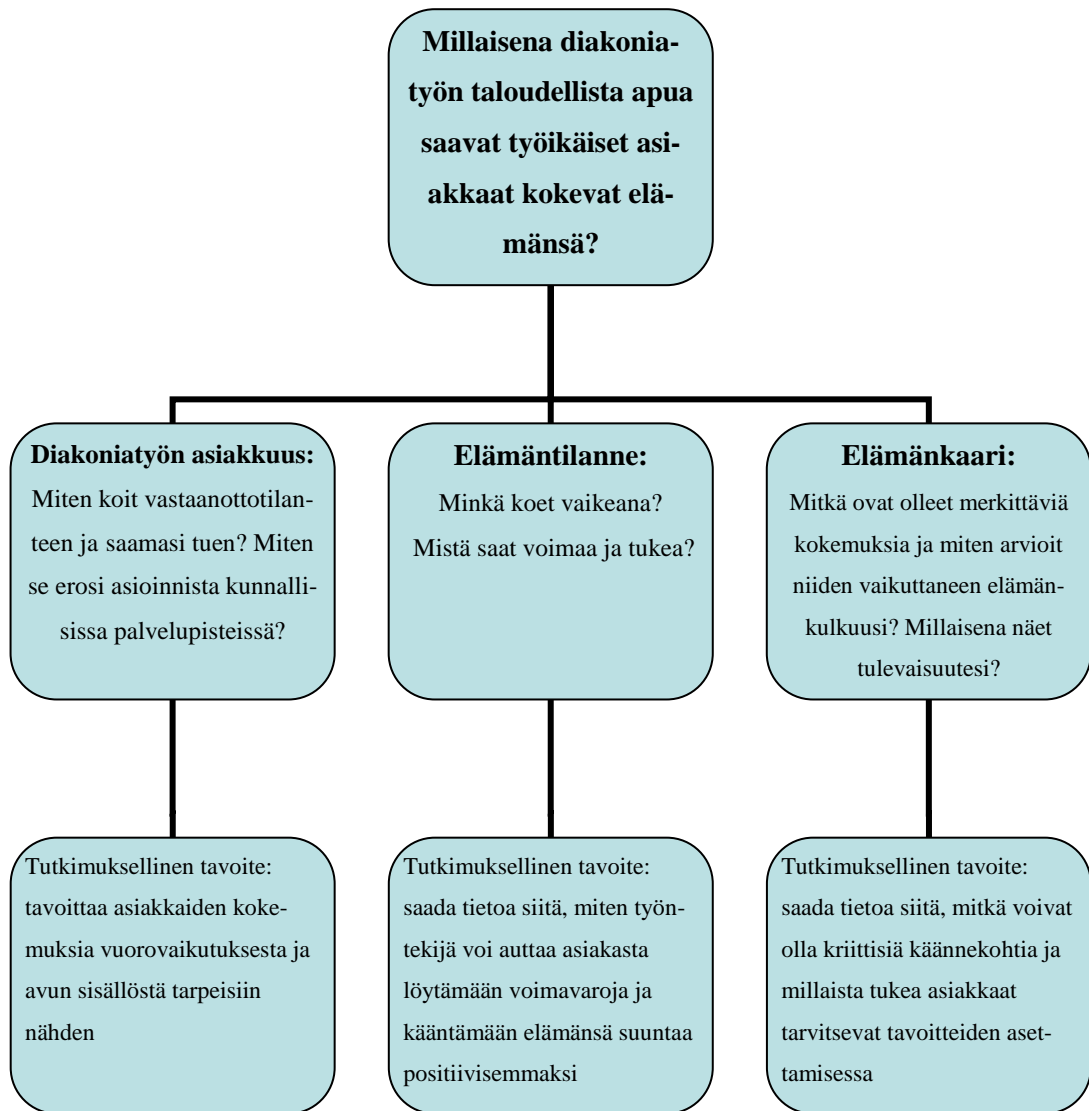
Tavoitteena on myös kehittää diakoniaityön taloudellista avustustoimintaa. Sekä kokee neet että aloittelevat työntekijät voivat saada uusia näkökulmia siihen, miten resurssit tulisi kohdistaa tai miten asiakkaan voisi kohdata. Ihannetapauksessa tutkimus on keskustelun käynnistäjä ja kehittämisen alkusysäys. Haen tutkimuksellani koskettavuutta, jonka Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund (2005, 12–13) mainitsevat yhtenä sosiaalityön käytäntötutkimuksen ominaisuutena. Liian usein ihminen leimataan ja unohdetaan, että kenen tahansa hyvä ja turvallinen elämä voi muuttua turvattomaksi kamppailuksi jokapäiväisestä toimeentulosta.

Tutkimuksellisenä tavoitteenani on oppia lisää tutkimuksen tekemisestä ja kokeilla uutta metodologiaa. Kerron jo tässä vaiheessa, että valitsemani tutkimusmenetelmä on haastattelu, ja että menetelmän valinnalle löytyy toki muitakin perusteita kuin kokeilunhalu. Palaan tähän tarkemmin luvussa 5. Koen tutkimukselliset tavoitteet tärkeinä siksi, että olen monissa eri opinnoissa edennyt tiedollisesti ja taidollisesti aina vähän pidemmälle, mutta aina on myös jäänyt tavoitteita saavuttamatta.

Heti alkuvaiheen suunnittelusta lähtien olen halunnut selvittää diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia elämästään. Ongelmaksi muodostui se, että olen kiinnostunut niin monista asioista: elämänhallinta, toivo, köyhyys, normaalius, toiseus... Teoriakirjallisuutta lukiessani harkitsin järjestelmällistä etukäteen suunniteltua ratkaisua, jossa kirjallisuuden ja aiemman tutkimustiedon valossa muodostetaan tutkimuskysymykset ja näiden kautta teemat, joiden perusteella toteutetaan teemahaastattelu, mutta kallistuinkin kuitenkin siihen, etten halua tehdä etukäteen päätöksiä ihmisten puolesta ja esittää heille valmiita teemoja ikään kuin kysyisin suoraan ”Koetteko olevanne huono-osainen ja kaupan päälle vielä uusavuton ja epätoivoinen?”.

Tutkimuskysymykseni on siis: millaisena diakoniatyön taloudellista apua saavat työikäiset asiakkaat kokevat elämänsä?

Tutkimusmenetelmävalinnastani johtuen pilkoin tutkimuskysymyksen tässä vaiheessa alateemoihin ja etsin teemojen yhteyden tutkimuksen tavoitteisiin. Tämä jaottelu on nähtävissä kuviossa 2. Koska menetelmäni on avoimen haastattelun ja teemahaastattelun välimuoto, jätti tutkimuskysymyksen avaaminen teemoiksi minulle mahdollisuuden ohjata haastateltavaa, jos hän ei päässyt liikkeelle, ajautui syrjään tai ei kertonut siitä, mistä minä hain tietoa. Tällä vältin esimerkiksi sen, että haastateltava mahdollisesti kertoisi minulle elämästään pitkään ja laajasti mainitsematta sanaakaan saamastaan diakoniatyön taloudellisesta avusta tai kohtaamisestaan seurakunnan työntekijän kanssa.



KUVIO 2. Tutkimuskysymys ja haastatteluteemat

Kuviossa esitetyt kysymykset olivat vain lähtökohta, koska haastattelutilanteessa niitä ei välttämättä esitetty juuri tässä sanamuodossa tai järjestyksessä, ja haastateltavan kertomus johdatti minua uusiin aiheisiin ja kysymyksiin. Muokkasin kysymyksiä ja keksin uusia haastatteluissa saamieni vihjeiden perusteella. Teematkin sekoittuivat toisiinsa, koska esimerkiksi nykyisyyden voimavaroja voi löytää menneisyydestä.

4.2 Metodisen näkökulman valinta

Tutustuessani metodikirjallisuuteen havaitsin, että laadullinen tutkimus on kiehtovan monimuotoista ja vaihtoehtoja on paljon. Mielenkiintoinen kysymys on esimerkiksi se, mikä osuus teorialla on tutkimuksen eri vaiheissa. Itse en ole kokenut aiempien tutkimusten tarkastelua aina kovin innostavana, koska minusta on mielenkiintoisempaa verrata aineistossa esiin tulevia asioita aikaisempaan tietoon. Nyt ymmärrän entistä paremmin tuon pohjustavan työn merkityksen ja löysin paljon vahvistusta omille ajatuksilleni: ei ole viisasta aloittaa täysin ”puhtaalta pöydältä”, mutta ei myöskään tarvitse päättää kaikkea etukäteen.

Kokemuksen tutkimista voidaan lähestyä **fenomenologisesta** näkökulmasta, jonka huomasin vastaavan hyvin pitkälle omia ajatuksiani siitä, miten haluan lähestyä tutkimusaihetta. Fenomenologiassa tutkitaan ihmisen kokemuksia hänen eläessään omassa todellisuudessaan. Eläminen nähdään kehollisena toimintana sekä havainnointina ja oletetaan, että suurin osa ihmisen toiminnasta on tarkoituksellista. Tätä kautta kaikki mitä koetaan, on jollakin tavalla merkityksellistä, ja juuri nämä merkitykset ovat tutkimuksen kohteena. Tutkija pyrkii ymmärtämään näitä kokemuksia ja tekemään niistä tulkintoja. Tutkijalla on tietyn asteinen esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (arkikokemusta ja teoreettista tietoa), mutta hän on kaiken aikaa avoin uusille esiin tuleville näkökulmille. (Laine 2007, 28–30, 35.) Tutkimusprosessin aikana ajatteluuni vaikuttivat elämänkokemukseni, työkokemukseni sekä hankittu teoriatieto, mutta tutkimuksen eri vaiheissa täytyi säilyttää avoimuus haastateltavien ajatuksille. Haastateltavia ei voi kohdella yhtenä diakoniatyön asiakasmassana, koska jokaisen kokemus on yksilöllinen ja jokainen määrittelee itse esimerkiksi sen, mikä merkitys diakoniatyön tuella on hänen elämässään.

Jossakin vaiheessa huomasin, että olin käyttänyt varsin huolettomasti yhtenä pakettina käsitteitä **kokemus** ja **käsitys**. Laineen (2007, 38) mukaan käsityksellä ja kokemuksella ei ole aina yhteyttä. Kokemus on aina omakohtainen, kun taas yksittäisen ihmisen käsitys jostakin asiasta on sidoksissa sosialisointin kautta siihen yhteisöön, missä hän elää. Tämä sai minut hetkeksi epäilemään, olinko käsittänyt kaiken väärin. Palasin vielä kerran tutkimuskysymykseeni ja jatkoin opiskelua ja pohtimista.

Fenomenologinen lähestymistapa on hyvä pohja, mutta en voinut tutkia kokemusta tietämättä mitä tutkin. Ymmärsin, että kokemuksen käsitteessä voidaan erottaa eri puolia ja että kokemusta voidaan tutkia eri näkökulmista. Perttula (2005, 117–119) määrittelee kokemuksen ”ymmärtäväksi ja merkityksellistyyväksi suhteeksi tajuavan ihmisen ja elämäntilanteen välillä”. Ihmisen tajunnallisuudessa voidaan erottaa kaksi toimintatapaa: välitön ja suora tajuaminen, jossa ei ole kieltä, käsitteitä tai sosiaalisesti jaettuja merkityksiä sekä toisaalta henkinen, joka muodostuu kielen ja sosiaalisen maailman välityksellä.

Tutkijan on selvitettävä itselleen, minkä näkökulman valitsee. Tutkin kokemusta laadultaan sosiaalisena ja näen kokemuksiin esiin tuovan yksilön tajunnallisena ja kieltä käyttävänä. Haluan kuulla yksittäisiä ihmisiä, mutta en osaa ajatella ihmistä ilman hänen yhteyttään yhteisöön. Yksittäisen ihmisen kertomuksen julkituominen on jo sinänsä arvokasta, mutta se voi myös tuottaa jotakin yleiseen kokemukseen liittyvää.

Tutustuin tarkemmin **sosiaaliseen konstruktionismiin**, joka tuli esiin Kallion (2004, ks. 3.2) tutkimuksessa ja vastasi teorianmuodostukseltaan omia ajatuksiani. Sosiaalisella konstruktionismilla tarkoitetaan tutkimuksellista viitekehystä, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus rakentuu sosiaalisessa, kielellisessä vuorovaikutuksessa, kuten kertomuksissa ja tavoissa selittää asioita (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sosiaalityössä voidaan hyödyntää kertomuksia muun muassa siten, että niistä voidaan löytää asiakastyön sisältöjä, hierarkioita ja yhteistyön tasoja (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2005, 125–126, 132–141). Sosiaalisen konstruktionismin suuntauksia on monia, mutta myös yhteisiä piirteitä on nähtävissä: kriittisyys vallitsevia itsestään selvyiksi ja asiantiloja kohtaan, tiedon syntyminen sosiaalisissa prosesseissa, tiedon ja toiminnan yhteenkuuluminen sekä käsitysten relatiivisuus (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Esittelen tarkemmin kaksi tutkimusta, jotka ohjasivat ajatteluani tutkimusprosessin aikana. Anna Kulmalan (2006) väitöskirja ”Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta” ja Vilma Hännisen (2003) väitöskirja ”Sisäinen tarina, elämä ja muutos” selvensivät minulle sosiaalisen konstruktionismin ja narratiivisuuden käsitteitä ja antoivat esimerkkejä siitä, miten tutkimuksessa voi edetä. Lisäksi Kulmalan tapa työskennellä rohkaisi minua käytännön työkokemuksen ja tutkimuksellisen pohdinnan yhdistämisessä.

Kulmala (2006, 25–26) eteni aineistolähtöisesti, joten tutkimuskysymykset tarkentuivat tutkimuksen edetessä. Hän halusi selvittää, miten kerrottuja kokemuksia voi lähestyä tutkimuksellisesti ja miten omakohtaisissa kertomuksissa rakennetaan identiteettiä. Kulmalaa kiinnosti myös se, minkälaista kuvaa kerrotut kokemukset rakentavat marginaalissa tai ulkopuolella olosta, leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tutkimuksessa käytettiin kahdenlaista aineistoa. Eri aineistot tuovat samoihin kysymyksiin eri näkökulmat, mutta toisaalta niissä kaikissa on omakohtaisia kertomuksia. Kumpaaakin aineistoa yhdistää se, että ne on tuotettu tilanteissa, joissa ihmiset ovat joutuneet vahvojen ja ongelmalähtöisten määrittelyjen kohteeksi.

Ensimmäinen aineisto on kilpikirjoitusaineisto Suomen Mielenterveysseuran kirjoituskilpailusta ”Kun siivet kantavat” vuodelta 1996, josta Kulmala valitsi käyttöönsä 33 kirjoitusta. Vaikka kilpailuun kirjoitettu teksti ei ole niin vuorovaikutuksellinen kuin esimerkiksi haastattelussa tuotettu ja vaikka sisältöä on ehkä pyritty hiomaan enemmän, niin silti kertomukset sisälsivät paljon pohdintaa ja arviointia omasta elämäntilanteesta. (Kulmala 2006, 27, 33.) Toisen aineiston muodosti 14 haastattelua, jotka oli tehty asunnottomille ja päihdeongelmallisille miehille tarkoitetussa asuntolassa. Aineisto kerättiin Auttamisjärjestelmien reunalla -tutkimusprojektissa, josta Kulmala sai käyttöönsä myös naisten asuntolassa (11 haastattelua) ja kriminaalihuoltotyön parissa (18 haastattelua) tehtyjä haastatteluja. (Kulmala 2006, 34–35.)

Tutkija haastatteli itse kymmenen miestä ja muut haastattelut suoritti tutkimusapulaisten. Haastatteluissa oli syvähaastattelun piirteitä, koska haastattelutilanteet olivat keskustelunomaisia eikä teemoja päätetty etukäteen. Haastatteluissa oli myös narratiivisia piirteitä, koska tutkija ei tuonut keskusteluun valmiita käsitteitä, vaan haastateltavat tuottivat niitä itse. He päättivät, mistä kertoivat ja millä sanoilla tai mitä eivät kertoneet. Narratiivista on myös se, että tutkija pyrki haastattelun aikana suuntaamaan keskusteluja myös ajallisesti: menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen. Kulmala tiedosti myös sen, ettei kyseessä ole kahden ihmisen tasaveroinen keskustelu. Hänellä oli tutkijana valta päättää, mitkä asiat nostaa keskustelun kohteeksi ja miten valitsee jatkokysymykset. (Kulmala 2006, 35, 39, 43.)

Kulmala analysoi aineistot omina kokonaisuuksinaan aineistoon sopivilla välineillä ja kirjoitti aineistoista erilliset artikkelit. Sosiaalinen konstruktionismi toi analyysiin kielen ja käsitteitä. Merkityksiä tuotetaan sosiaalisissa tilanteissa ja kulttuurisidonnaisissa diskursseissa ja nämä sosiaaliset, kulttuuriset ja institutionaaliset diskurssit ovat analyysin tulkinnan resursseja. Analysoidessaan aineistoa Kulmala ei halunnut kieltää oman vahvan käytännön kokemuksensa merkitystä. Tulkintaan tuo oman vivahteensa se, että suorittaessaan haastattelun itse tutkijalla on käytössään enemmän kuin pelkkä litteroitu teksti. (Kulmala 2006, 45–47, 53.)

Aineistot nostivat esiin tarpeen hankkia lisää tietoa, harjoitella analysointia ja tutustua eri teorioihin. Esimerkiksi kilpakirjoitusaineiston kohdalla Kulmala kiinnostui metaforien käytöstä vaikeiden asioiden ja kokemusten kerronnassa. Kaikkiin artikkeleihin liittyvät eri näkökulmista tarkasteltuna identiteetin, leimatun identiteetin ja toiseuden käsitteet. Kulmala näkee identiteetin muuttuvana identiteettinä, jota tuotetaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Aineistoista oli löydettävissä yksittäisistä kertomuksista useita identiteettejä eikä ole aina selkeästi nähtävissä, määritteleekö ihminen itsensä erilaiseksi vai samanlaiseksi. Jonkin asian suhteen tai jossakin tilanteessa voi olla tavallinen ja normaali, toisissa taas ei. Kulmala nostaa esiin myös sen, miten kategorisointi saattaa selkeyttää työntekijöiden työtä, mutta on haitaksi silloin, jos luokittelu määrittää ihmistä vajavuuksien ja puutteiden suunnasta ja ohjaa keskittymään ongelmiin. (Kulmala 2006, 47, 58–59, 63, 73, 81.)

Kulmalan esille tuomat teemat muuttuvasta identiteetistä ja kategorisoinnista ovat mielestäni tärkeitä asiakastyössä. Asiakas määrittelee, mihin hän tarvitsee tukea ja sen, missä asioissa kokee jäävänsä jonkin sellaisen ulkopuolelle, mihin haluaisi kuulua. Pitkään kehitysvammaisten parissa työskennelleenä tunnistan myös kategorisoinnin vaarat. Diagnoosi voi olla helpotus ja tuen saannin edellytys, mutta myös yksilöä leimaava tekijä.

Toinen merkittävä lukukokemus oli Vilma Hännisen väitöskirja ”Sisäinen tarina, elämä ja muutos”. Hänninen tutki sitä, miten ihminen tuottaa elämänsä merkitystä ja erityisesti sitä, miten ihminen rakentaa merkitystä uudelleen elämänsä muutostilanteissa. Merkityksiä lähestytään sisäisen tarinan käsitteen kautta. (Hänninen 2003, 13.)

Käsitteen hahmottamisessa Hänninen on käyttänyt Lev Vygotskin ajatuksia inhimillisen tietoisuuden kehittymisestä. **Sisäinen tarina** on prosessi, jossa ”yksilö tulkitsee elämässä tapahtumia ja rajoja sosiaalisesta tarinavarannosta omaksumiensa tarinallisten mallien avulla”. Tutkimuksen kohteena ei ole kertomus vain kertomuksena vaan myös kertomuksen temaattinen sisältö. Kertomus voidaan nähdä sarjana tapahtumia, mutta siitä voidaan löytää myös teemoja ja niiden kehityskulkuja sekä kertojan tulkintoja ja toimintatapoja. (Hänninen 2003, 13, 21, 31–32.)

Sisäisellä tarinalla on monta funktiota. Se jäsentää aikaa, jolloin nykytilanne saa merkityksen ja suhteutusperustan menneisyyttä koskevista tarinoista. Sisäinen tarina kiinnittää kontekstiin eli ohjaa sitä, millaisena ihminen tulkitsee nykytilannettaan ja siinä näytettyjä mahdollisuuksia. Se myös auttaa jäsentämään kokemuksia ja syyseuraussuhteita. (Hänninen 2003, 58–64.)

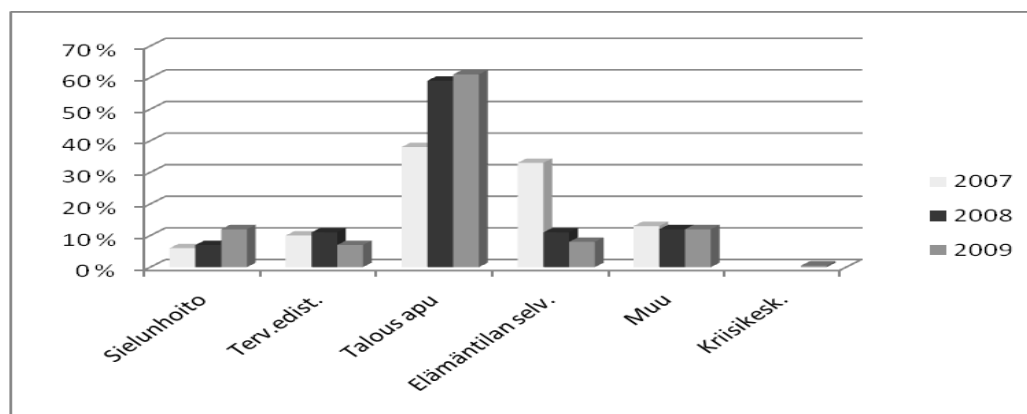
Artikkeleista voi hyvin havaita, miten sisäisen kertomuksen tematiikan kannalta tärkeitä ovat ajallisuus (alku, keskikohta ja loppu) sekä erilaiset käänne- ja muutospohdat. Tutkimuksessa ”Työpaikan menetys tarinana” aineistoa kerättiin teemahaastatteluin ja avokysymyksiä sisältävän lomakkeen avulla. Tutkimuksen kohteena oli draama eli tapahtumakulut. Pitkittäistutkimuksella saatiin tietoa siitä, miten tulkinnat, toimintastrategiat ja reaaliset tapahtumat etenivät ajan myötä ja suhteessa toisiinsa. Aineiston pohjalta muodostettiin neljä tarinatyyppiä: sankaritarina, tragedia, komedia ja ironiatarina. Toisessa artikkelissa ”Coping with unemployment as narrative reorientation” tarkasteltiin sisäisen tarinan muutosta työttömyyden aikana. Työssäkäyvän ihmisen tarina muuttui vähitellen pohjakokemukseksi, josta lähti uuden elämänjäsennyksen (työttömän tarina) kautta käänne parempaan. Tutkimuksen aineistona oli kirjana julkaistu kokoelma työttömien elämäkertakilpailuun jätettyjä kertomuksia, joten siihen oli saattanut valikoitua tietynlaisia juonta edustavia kertomuksia. Toisaalta aineisto oli julkinen ja varsin laaja. (Hänninen 2003, 32.)

5 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ, AINEISTON HANKINTA JA ANALYYSI

5.1 Tutkimusympäristö ja yhteistyökumppanit

Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan kanssa. Yhteistyökumppaneiden valintaan vaikutti ensinnäkin se, että Kymin seurakunnan asiakasrakenne oli samassa linjassa sekä valtakunnallisten tilastojen kanssa että tutkimukseni tavoitteiden kanssa. Taloudellinen avustaminen on yleisin toimenpide. Tästä ovat esimerkkinä Kymin seurakunnan tilastot (KUVIO 3) asiakkaille annetusta avusta. Tässä olevat tiedot on esitetty asiakaskontaktien toimenpiteiden mukaan, mutta tilastotietoa kerätään myös asiakaskontaktien syistä.

Hamina-Vehkalahden seurakunta muodostaa mielenkiintoisen vertailukohteen, sillä Haminassa erot taloudellisen avun ja muun avun välillä eivät ole niin jyrkkiä kuin Kymissä (ks. TAULUKKO 1 seuraavalla sivulla). Eniten toimenpiteitä on tilastoitu kohtaan ”muut toimenpiteet”. Tilastot ikärakenteesta ovat liitteenä 2. Niistä voi havaita, että Haminan asiakkaissa työikäiset eivät ole suurin ryhmä. Yhtenä syynä voi olla se, että Hamina-Vehkalahden seurakunnan alueella asuu enemmän yli 65-vuotiaita. Haminassa heitä oli v. 2008 27 prosenttia, kun taas Kotkan alueella 25 prosenttia väestöstä (Tilastokeskus 2009). Tosin tilastot saattavat vääristää tältä osin, koska Kotkan alueella on kolme seurakuntaa. Muita syitä voisi etsiä elinkeinorakenteesta ja elämäntavasta, mutta se olisi jo toisen tutkimuksen aihe.



KUVIO 3. Kymin seurakunnan diakoniatyön asiakkaille annetun avun sisältö (Enroos 2010)

TAULUKKO 1. Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiakkaille annetun avun sisältö 2009 (Hamina-Vehkalahden seurakunnan toimintatilastot 2009)

Avun sisältö	Prosenttiosuus asiakastapahtumista
elämäntilanteen selvittäminen	7
sielunhoito/hengellinen keskustelu	10
kriisikeskustelu	15
terveyttä edistävä toimenpide	20
taloudelliseen avustamiseen liittyvä toimenpide	23
muu toimenpide	25
Yhteensä:	100

Toinen valintaan vaikuttava seikka oli se, että näihin seurakuntiin minulla oli luonteva yhteys. Olin ollut Kymin seurakunnassa töissä. Hamina-Vehkalahden seurakunta on sekä kotiseurakuntani että kevään 2010 seurakuntaharjoittelupaikkani. Yhteistyökumppaneiden myönteinen suhtautuminen ja luvattu tuki olivat ehdottoman tärkeitä asioita työn onnistumisen kannalta. Tärkeä asia on mielestäni myös se, että etäisyys yhteistyökumppaniin mahdollisti henkilökohtaisen tapaamisen tarpeen vaatiessa vaikka useita kertoja viikossa.

Aloitin yhteistyön Kymin seurakunnan ja sen diakoniatimin kanssa jo keväällä 2009. Tiimi piti opinnäytetyöni aihetta hyvänä ja yhteistyötä mahdollisena. Syksyllä 2009 sovittiin tarkemmin yhteistyön muodoista ja siitä, että yksi diakoniatyöntekijä on yhteyshenkilöni. Koska en voinut olla varma siitä, saanko riittävästi haastateltavia Kymin seurakunnasta, kävin esittelemässä syksyllä 2009 opinnäytetyösuunnitelmaani myös Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatimille, jonka kanssa aloitinkin yhteistyön loppuvuodesta 2009.

5.2 Menetelmän valinta

Valitsin tutkimusmenetelmäksi haastattelun. Tutkimusmenetelmän valinnan peruskysymys on se, millä menetelmällä tutkimusongelmaan voidaan olettaa saatavan parhaiten vastauksia. Lisäksi valinnassa vaikuttavat käytettävissä oleva aika tai raha. Eettisillä kysymyksillä on myös merkitystä. Olennainen tekijä on myös tutkijan oma motivaatio ja persoonallisuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 184–185.)

Erilaiset kyselyt ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun halutaan selvittää tosiasioita tai mielipiteitä, mutta nyt tutkimuksen kohteena ovat kokemukset. Jo arkielämässä voi havaita, ettei ole aina helppoa ilmaista, mitä todella tarkoittaa tai miten on asian kokenut. Rasti ruudussa kertoo vain vähän, koska kokemusten tutkiminen on mahdollista vain jos henkilö kuvailee jollakin tavalla kokemuksiaan. Ilmaisutapoja kokemusten kuvailemiseen ovat esimerkiksi puhe, teksti tai kuva. (Ks. Perttula 2005, 140.)

Haastattelu sopii hyvin menetelmäksi silloin, kun halutaan korostaa tutkimukseen osallistuvien mahdollisuutta tuoda esiin itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Se on myös joustava menetelmä, koska haastattelun kuluessa voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 201–202.) Toisaalta haittana voi olla se, että aineisto sisältää paljon epäolennaista tietoa tai ettei haastateltavien anonyymiyttä pystytä takaamaan yhtä hyvin kuin esimerkiksi postikyselyssä (Hirsjärvi & Hurme 2004, 36). Etukäteen mietin paljon haastattelutilanteiden ainutkertaisuutta. Se miten tutkijana osaan käyttää omaa persoonaani ja vuorovaikutustaitojani, vaikuttaa siihen, mitä haastateltavat minulle kertovat ja tätä kautta siihen, mitä voin heidän kertomastaan löytää. En voi myöskään täysin häivyttää oman maailmankuvani tai ennakkoluulojeni vaikutusta ajatteluuni. Tämä ei kuitenkaan pelottanut minua, vaan otin sen mahdollisuutena kehittyä.

Haastattelun voi toteuttaa monella eri tavalla. Suunnittelin jossakin vaiheessa, että olisin haastatellut asiakkaita ryhmässä ja siitä olisi voinut kehittää jonkin laajemman projektin. Valitsin kuitenkin yksilöhaastattelun, koska halusin keskittyä kuuntelemaan yhtä ihmistä kerrallaan ja antaa kullekin haastateltavalle jakamattoman huomioni. Uskon, että keskittynyt kuuntelu lisää ymmärrystä.

Haastattelun yhteydessä on mahdollista myös havainnoida haastateltavan eleitä ja ilmeitä, mutta keskityin vain kuuntelemaan haastateltavaa tallentimen hoitaessa oman työnsä. Tämä on myös voimavarakysymys: minusta oli parempi keskittyä pieneen helpommin hallittavaan kokonaisuuteen sen sijaan, että olisin tällä aikataululla suunnitellut laajan ryhmähankkeen tai yrittänyt tavoittaa haastateltavan ilmaisusta kaiken mahdollisen.

Jos ajattelen eri vaihtoehtoja akselilla täysin strukturoitu – täysin avoin haastattelu, menetelmäni on lähempänä avointa haastattelua. Avoin haastattelu etenee keskustelun tapaan, jolloin haastatteliija pyrkii syventämään haastateltavan vastauksia ja rakentaa seuraavan kysymyksensä aina vastauksen pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2004, 45–46). En valinnut puhtasoppista teemahaastattelua, koska halusin välttää valmiiden käsitteiden ja teemojen välittämistä haastateltaville. Haastateltavalla oli mahdollisuus tuoda esiin itselleen tärkeitä teemoja, mutta tarvittaessa saatoin ohjata häntä kertomaan niistä teemoista, mitkä liittyvät tutkimuskysymykseeni.

Tutkimusjoukon ei tarvitse olla iso, koska laadullisessa tutkimuksessa otoksen koolla ei ole sama merkitys kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa merkitsevyyttä ja luotettavuutta haetaan yleisimmin tilastollisten menetelmien kautta. Haastatteluprosessissa voi sen sijaan tulla esiin se, että aineisto kylläntyy eli alkaa toistaa itseään. Merkityksellistä on se, millaista tietoa haastateltavat tuovat esille. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–91.) Tavoitteena oli löytää noin viisi haastateltavaa.

Haastateltavien määrä on sisältökysymys: jos haastateltava kertoo samat asiat kuin kymmenen edellistä, niin ei kannata kasata varmuuden vuoksi tusinaa täyteen. Kyse on myös resursseista. Eri tutkimusten ja oppaiden perusteella laskin, että jos yhden haastattelutunnin purkaminen voi viedä yhden työpäivän, 8 tuntia (ks. Eskola 2007, 159; Kulmala 2006, 39), ja yksi haastattelu kestää noin puolitoista tuntia, niin viiden haastattelun litterointi veisi aikaa noin 60 tuntia. Tämän verran arvioin voivani käyttää aikaa aineiston purkamiseen.

5.3 Haastateltavien etsiminen

Aineiston hankinta ja haastateltavien etsiminen lähti liikkeelle siitä, että Kymin seurakunnan diakoniatyöntekijät poimivat minulle sähköisestä työkirjasta asiakkaita, jotka voisivat soveltua tutkimukseeni. Vaikka tarkoituksena ei etukäteen päätettynä ollut tehdä vertailuja sukupuolen, ikäryhmän tai sosioekonomisen taustan perusteella, toisaalta voidaan olettaa, että heterogeeninen tutkimusjoukko tuottaa monipuolisempia näkemyksiä.

Työntekijät saivat ohjeekseen etsiä työikäisiä asiakkaita, jotka ovat käyneet vastaanotolla kuluva tai edeltäneen vuoden aikana. Asiakkailla olisi hyvä olla enemmän kuin yksi käynti. Yksi 15 minuutin käynti kolmen vuoden takaa on saattanut jättää asiakkaan mieleen hyvinkin vahvan jäljen, mutta uskoin kuitenkin, että saan näiden kahden kriteerin avulla syvällisempää ja laajempaa tietoa. Toisaalta on myös huomattava, että Statusseurakuntaohjelmisto, jonka avulla asiakkaat poimittiin, otettiin Kymin seurakunnassa käyttöön vasta vuoden 2007 aikana.

Pyysin työntekijöitä valikoimaan eri-ikäisiä miehiä ja naisia, sekä perheellisiä että yksin asuvia. Koska tutkimuksen näkökulma ei ole minkään erityisen ryhmän tilanne, tämä huomioitiin myös valinnassa. Mielenterveysongelmat tai esimerkiksi päihteiden käyttö eivät olleet kuitenkaan este tutkimukseen osallistumiselle. Valitessaan asiakkaita työntekijät arvioivat myös asiakkaiden mahdollista motivaatiota osallistua ja kertoa omasta elämästään.

Yhteydenotto asiakkaisiin tapahtui kirjeitse. Epäilimme, ettei kirje ole ehkä niin houkutteleva tapa kuin henkilökohtainen kontakti, mutta työntekijöillä ei ollut siihen mahdollisuutta. Asiakkaille lähetettävän kirjeen (ks. LIITE 3) sisällössä pyrittiin mahdollisimman selkeään, informoivaan ja luottamuksellisuutta esille tuovaan kokonaisuuteen, jonka piti mahtua yhdelle sivulle. Työntekijät kertoivat löytäneensä varsin kattavasti asiakkaita antamieni viitteiden mukaisesti. Hyvä asia oli myös se, että joukossa ei ollut pelkästään työttömiä vaan myös lomautettuja sekä osa-aika- ja kokopäivätyössä olevia asiakkaita.

Keskustelimme siitä, ettei kirjeitä lähetetä turvallisuussyistä sellaisille asiakkaille, joita ei voi vastaanottotilanteissakaan kohdata toimistossa yksin heidän arvaamattoman käytöksensä takia. Mietin myös sitä, että joukossa on luonnollisesti minulle tuttuja asiakkaita. Päätin kuitenkin ettei siitä tule ongelmaa, koska he tekevät itse valinnan osallistumisestaan. Diakoniatyöntekijät kasasivat lopullisen nimilistan ja lähettivät kirjeen 30 asiakkaalle. Asiakkaiden henkilöllisyyttä ei näin paljastettu tässä tapauksessa ulkopuoliselle tutkijalle eli minulle. Kirjeiden määrän ratkaisi toisaalta se, miten paljon diakonia työ arvioi voivansa käyttää tähän rahaa, ja toisaalta se, mikä oli yhteinen arviomme riittävästä panostuksesta viittä haastateltavaa haettaessa.

Kun sitten kävi ilmi, ettei Kymin seurakunnasta ilmoittautunut tutkimukseen riittävästi asiakkaita, käännyin Hamina-Vehkalahden seurakunnan puoleen. Sovimme yhteyshenkilön kanssa, että tiimi miettii tutkimukseen soveltuvia asiakkaita ja lähettää kirjeen 24 asiakkaalle. Kuoreen tuli minun kirjeeni (LIITE 4) lisäksi seurakunnan diakoniatyön saatekirje. Asiakkaiden valintaa koskevat kriteerit ja yhteistyön muodot olivat samat kummassakin seurakunnassa, mutta Haminassa katsottiin kuitenkin parhaaksi liittää mukaan myös heidän oma kirjeensä, koska olen näille asiakkaille vieras.

5.4 Haastateltavien informointi

Haastateltavien informointi tapahtui osittain asiakkaille lähteneessä kirjeessä. Siinä kerrottiin, että olen Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelija, jonka opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Kirjeessä myös selvitettiin tutkimuksen aihe ja tutkimusmenetelmä sekä henkilötietosuojan säilyttämiseen liittyvät toimenpiteet.

Opiskelin ennen haastattelujen aloittamista tutkimusetiikkaa ja opin informoinnista paljon sellaista, mitä en aikaisemmin tiennyt. Pelkkä asiakaskirje ei riitä, vaan ennen haastattelun alkua haastateltavia on informoitava vielä paljon lisää. Tähän ohjaavat sekä laki että tutkimuseettiset normit ja periaatteet. Ensikontaktissa, joka oli yleensä puhelinsoitto, kerroin vähintään sen, miten kauan haastattelu saattaa suunnilleen kestää ja että se tallennetaan. Tarkempi informointi tapahtui haastattelun alussa.

Tavoitteena oli se, ettei yksittäisen ihmisen tietoja paljasteta eikä hänelle aiheuteta vahinkoa. Tämä koskee sekä aineiston käsittelyä että tutkimusraporttia. Henkilötietosuojalain mukaan tutkija tarvitsee aineiston käsittelyyn haastateltavan suostumuksen. Kirjallista suostumusta ei kuitenkaan tarvita, jos informoi haastateltavaa huolellisesti, ei yhdistä aineistoa viranomaisilta saatuihin tietoihin eikä säilytä aineistoa tunnistteellisena yhtään kauempaa kuin se on tutkimuksen kannalta tarpeellista. Keskeistä on tuoda esiin se, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastateltava voi jättää vastaamatta esitettyyn kysymykseen, keskeyttää haastattelun niin halutessaan tai ilmoittaa myöhemmin, ettei halua osallistua. (Kuula 2006, 84, 87, 117.)

On tärkeää selostaa, mitä tapahtuu tallennetulle haastattelulle ja haastateltavan yhteystiedoille haastattelun jälkeen. Kerroin, että haastattelut tallennetaan tietokoneelle, jota käytän vain minä. Koneen tietoturvajärjestelyistä on huolehdittu. Sitä mukaa, kun haastattelut siirrettiin kirjalliseen muotoon, niistä poistettiin haastateltavan nimi. Litteroinnin jälkeen poistin tallennetun haastattelun sekä tallentimesta että tietokoneelta. Aineiston paperiversiot säilytin lukitussa kaapissa. Kysyin kaikilta haastateltavilta luvan suorien tunnistetietojen säilyttämiseen analysointivaiheen loppuun asti, jotta minulla oli mahdollisuus tarkistaa jotakin tai haastatella uudelleen. Turvallisuussyistä säilytin nämä tiedot erillään itse aineistosta.

Aineiston jatkokäsittelyn osalta jouduin miettimään, mitä sanon. Jos lupaa käsitellä aineistoa vain itse, ei voi antaa sitä vaikka kollegan luettavaksi (Kuula 2006, 89). Opiskelijana tarvitsin oppilaitoksen opettajan, ohjaajan apua päästäkseni työssäni eteenpäin. Keskustelimme myös ohjaajien ja opiskelijoiden suljetussa ryhmässä kunkin opinnäytetöistä. Noudatin Kuulan (2006, 115) ohjetta siitä, että yksinkertaisinta on kertoa haastateltavalle, että tutkimusaineistoa käytetään vain aihetta koskevassa tieteellisessä tutkimuksessa ja opetuksessa. Aineistoa käsitteleviä henkilöitä ei tarvitse nimetä.

Kerroin, että valmis työ on julkinen ja se esitellään oppilaitoksen lisäksi seurakunnassa. Valmiissa työssä ei ole sellaista aineistoa, joista yksittäinen henkilö voitaisiin tunnistaa, mutta se sisältää tekstiotteita joistakin haastatteluista. Raportissa mainitaan seurakunnat, joiden kanssa olen tehnyt yhteistyötä. Kerroin voivani hävittää aineiston siinä vaiheessa, kun opinnäytetyöni on hyväksytty.

5.5 Haastattelujen toteuttaminen ja muuntaminen kirjoitettuun muotoon

Kymin seurakunnan osalta kirjeiden saaneilla oli vajaa kaksi viikkoa aikaa ottaa minuun yhteyttä. Näin vastaanottajilla oli aikaa harkita, mutta ei kuitenkaan liikaa, jolloin asia saattaa menettää mielenkiinnon tai unohtua. Kymin seurakunnan haastattelut tein marraskuun 2009 aikana. Hamina-Vehkalahden seurakunnan kirjeet lähetettiin marraskuun lopussa ja haastattelut tein tammikuun 2010 alkupuolella. Kaiken kaikkiaan tutkimukseen ilmoittautui viisi asiakasta eli neljä naista ja yksi mies. Haastateltavien keski-ikä on 46 vuotta. Yksi haastatteluista tehtiin seurakunnan tiloissa ja neljä haastateltavien kotona.

Ennen haastatteluja tein itselleni tukipaperit informoinnista ja haastattelun teemoista. Tapaamiset alkoivat yleensä lyhyellä vapaalla keskustelulla ja orientoitumisella tilanteeseen, jonka jälkeen aloitin haastateltavien informoinnin. Kysyin myös joitakin taustatietoja eli iän, perherakenteen ja työtilanteen, koska arvelin, että näillä tiedoilla saattaa olla merkitystä analysointivaiheessa. Pystyin myös orientoitumaan tilanteeseen paremmin ja välttämään arkaluonteisia kysymyksiä.

Ennen ensimmäisen haastattelun litterointia jouduin tekemään jonkinasteisen päätöksen analyysimenetelmien käytöstä. Jos litteroi tekstin sanasta sanaan sekä myös tauot, intonaatiot, päällekkäispuhumiset ja sisään sekä uloshengitykset, on analysointitavoissa valinnanvapautta myöhemminkin. Mutta saattaa myös tehdä aivan turhaa työtä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Oma valintani oli pelkkä sanasta sanaan litterointi, koska mielenkiintoni kohdistui haastattelujen kertomukselliseen sisältöön.

Päätin käyttää haastatteluiden litterointiin kaksi kuuntelukertaa. Ensimmäisellä kerralla kuuntelin haastattelun pienissä pätkissä ja yritin kirjata puhutun mahdollisimman sanatarkasti. Toisella kuuntelukerralla tein korjauksia ja lisäyksiä sekä kirjasin pidempiä taukoja. Toinen kuuntelukerta oli tarpeellinen. Löysin jokaisesta haastattelusta kohtia, joissa sanan tai jopa sijapäänteen muutos muutti lauseen tarkoitusta tai toi esiin jonkin uuden vivahteen.

Kuulo- ja huomiokyky asettavat omat rajoituksensa, joten kaikkia äännähdyksiä en kirjannut eivätkä kaikki murteelliset sanat tulleet ehkä oikein, mutta katsoin, ettei sillä ole ratkaisevaa merkitystä valitsemani aineiston analyysimenetelmän kannalta. Hyvänä puolena pidän sitä, että jos tekee itse haastattelut, saa niistä muutakin kuin vain pelkän litteroidun tekstin. Samaan päätyi myös Kulmala (2006). Toinen Kulmalalta saatu tärkeä muistutus oli se, että vaikka haastattelussa on tarkoitus edetä haastateltavan ehdoilla, niin tutkija käyttää kuitenkin valtaa siinä, mitä nostaa esiin ja mihin suuntaan ohjaa keskustelua. (Kulmala 2006, 43, 53.)

Tietosuojaan takaamiseksi korvasin kaikki nimet X -merkinnällä, mutta lisäsin sulkeisiin selitteitä, kuten esimerkiksi ”paikkakunta” tai ”vanhin lapsi”. Jätin myös kokonaan kirjoittamatta sellaiset osiot, jossa haastateltava puhuu jonkin toisen henkilön henkilökoh- taisista asioista. Litteroituja sivuja kertyi 107 ja haastattelujen kokonaiskesto oli 7h 35 min.

5.6 Aineiston analysointi

Analyysivaihe, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimusprosessin vaihteita, joissa voi löytää todella paljon, mutta myös kokea epätoivoa ja epäonnistua pahasti. Oppaita lukiessa huomasin, että laadullisen aineiston analyysi sisältää useita eri vaihteita, jotka kannattaa kirjata tarkasti ylös. Kiviniemen (2007, 81) mukaan on myös tärkeää tiedostaa ne vaihtelut, mitä tutkijassa, aineistonkeruumenetelmissä ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuu tutkimusprosessin aikana.

Aineiston analysoinnissa käy usein niin, että analyysi ja tulkinta sekoittuvat tutkimusprosessin eri vaiheissa, joita kuvaa ehkä paremmin spiraali kuin jana (Hirsjärvi & Hurme 2004, 143–144). Toinen mielenkiintoinen piirre on se, miten taustalla vaikuttavat ennakkokäsitykset ja esiin nousevat tulkinnot on ensin kyettävä häivyttämään ja ottamaan etäisyyttä aineistoon. Kriittisen ja refleктоivan asenteen avulla voidaan löytää asioita, joita ei ensin lainkaan huomannut tai jotka ensin hylkäsi epäolennaisina. (Laine 2007, 36.)

Monet analyysimenetelmät muistuttavat erikokoisten palikoiden kasaamista. Aineisto kuvaillaan ja luokitellaan, jonka jälkeen luokkia yhdistellään ja tehdään tulkintoja (Hirsjärvi & Hurme 2004, 145–151). Miten ja missä vaiheessa mikin palikkakasa järjestetään, riippuu sitten tutkimussuuntauksesta.

Mietin pitkään teorian asemaa aineistoni analyysissä. Tutustuin fenomenologiseen ja narratiiviseen tutkimussuuntaukseen, jotka vaikuttivat tutkimukseeni soveltuvilta. **Fenomenologisessa analyysissä** etsitään merkityskokonaisuuksia ja merkityskokonaisuuksien välisiä suhteita (Laine 2007, 41). **Narratiivisessa** tutkimussuuntauksessa narratiiveja tematisoidaan ja luokitellaan (narratiivien analyysi) tai voidaan käyttää narratiivista analyysiä, jossa voidaan esimerkiksi analysoida erilaisia kerronnan tapoja ja konteksteja (Erkkilä 2005, 200).

Kiinnostuin myös sosiaalisesta konstruktionismista, mutta päädyin kuitenkin siihen, että olen avoin kaikille suunnille, joihin tutkimus etenee. Kaikki aiemmin koettu ja opittu vaikuttaa tutkijan ajatteluun. Kyse on siis erilaisista lähestymistavoista ja selitysmalleista, joihin voin palata aineistoa käsitellessäni tai voin tarvittaessa etsiä uusia. Aineistosidonnaisessa analyysissä ei ole yhtä suurta teoriaa, johon tutkimus pohjautuisi. (Eskola 2003, 146.)

Kiinnostuin Hännisen (2003, 34–35) esittelemästä analysointimallista, jossa kukin tarina pelkistetään eräänlaiseksi ydintarinaksi, joissa tärkeintä ovat kokonaisuus ja pääjuoni. Tarinat tyypitellään ja lopuksi useiden samaan tyyppiin sijoitettujen ihmisten kertomuksista kootaan esimerkkitarinoita. Omassa tutkimuksessani päädyin siihen, että tiivistin vain yhden tarinan ja keskityin tutkimaan sitä.

Tutkimusprosessissani haastatteluvaihe, litterointi ja analysointi limittyivät toisiinsa. Koska litteroin joitakin haastatteluja ennen seuraavien toteuttamista, saatoin tarkastella, osasinko kuunnella ja ohjata haastateltavaa. Mieleeni tuli myös uusia haastattelukysymyksiä ja lähestymistapoja. Kirjoittaessa mieleeni tuli ideoita siitä, miten diakoniatyötä voitaisiin kehittää. Löysin myös jo siinä vaiheessa teemoja ja haastateltaville tärkeitä asioita.

Analysoinnin varsinaisesti alkaessa lähdin etenemään kolmella rintamalla. Luokittelin kustakin haastattelusta eri teemoihin kuuluvat puheenvuorot. Kirjasin eri aihepiireihin liittyviä havaintoja. Kolmanneksi kokosin yhden kertomuksen, jota tarkastelin lähemmin. En toteuttanut näitä työvaiheita aikajärjestyksessä, vaan limittäin voimien ja inspiraation mukaan.

Eskola (2003, 149) käyttää kiikarointia kielikuvana sille, miten tutkijan katse on ensin epätarkka ja päämäärätön, kunnes katse kohdistuu johonkin asiaan. Mielenkiinnon kohteen vaihtelu ja tarkentaminen jatkuvat, kunnes ei enää löydy mitään mielenkiintoista tai kun tutkimuksen toteuttamiselle varattu aika on lopussa.

Aluksi luin aineiston kahteen kertaan ja tein samalla muistiinpanoja. Sen jälkeen jaoin aineiston teemoihin ja tein jokaisesta pääalueesta teemakartan. Se auttoi minua hahmotamaan, mitä teemoja olin löytänyt ja käymään aineistoa läpi tarkentaen puheenvuorojen paikkoja. Oli mielenkiintoista huomata muutoksia omassa ajattelussa. Ensin löytyi pääteemoille alateemoja ja sitten alkoi löytyä runsaasti alateemojen alateemoja, kunnes seuraavassa vaiheessa aloin taas yhdistämään joitakin teemoja. Vasta tämän jälkeen aloin kirjoittamaan aineistoa kerronnalliseen muotoon. Ryhmittely tarkentui vielä tässä vaiheessa. Toisella kirjoituskerralla hioin tekstiä sujuvampaan muotoon. Aloitin teemoista, joissa kerronta nousi vahvemmin esiin ja etsin niihin liittyvää teoriaa.

6 DIAKONIATYÖN ASIAKKUUS

6.1 Yleistä arviointia

Tässä ensimmäisessä alateemassa on kokemuksia ja mielipiteitä diakoniatyöstä, muista työmuodoista ja seurakunnan toiminnasta yleisellä tasolla kuten työn eri sisältöalueista ja avun kohdentamisesta. Luku johdattelee jatkossa esiin tuleviin teemoihin, joissa on henkilökohtaisempia kokemuksia. Diakoniatyö on ”se viimeinen oljenkorsi, josta lähtee pyytämään apua”. Avun turvin pääsee ne muutamat päivät eteenpäin, mitä tarvitsee. Diakoniatyöhön oltiin tyytyväisiä, oli sitten kyse keskusteluavusta tai taloudellisesta avusta. Seurakunnalta oli saatu tukea elämän eri vaiheissa ja moni kertoo, ettei ehkä olisi selviytynyt ilman diakoniatyön apua. Asiakkaiden onnistuneesta kohtaamisesta kertoo muun muassa seuraava kokemus:

”Mut kun mie oon aina tuolla käyny 9-10 aikaan (diakoniatyön vastaanotto), 15-20 minuuttii, ajattele, se on niin lyhyt aika, jos mulle tulee hyvä olo siit lyhkäsestä ajasta niin tapahtuuhan siellä jotaa.” (H3)

Diakoniatyön arvioidaan olevan rankkaa. Ymmärtämystä löytyi myös sille, ettei nykyisillä rahavaroilla voida myöntää kovin isoja avustuksia. Pientäkin taloudellista apua arvostetaan ja pidetään hyvänä etenkin niiden kohdalla jotka ovat vielä huonommassa asemassa kuin itse on. Eräs haastateltava arvosti työntekijöiden yrityksiä auttaa ja saada asiakas näkemään oma elämäntilanne toisella tavalla, vaikka tämä ei loppujen lopuksi ottaisikaan apua vastaan. Haastateltavat arvostivat myös sellaisia työmuotoja, joita eivät itse tarvitse, kuten vankiloissa tehtävä työ. Eräs haastateltavista mietti maahanmuuttajien kotouttamista. Hänen mielestään on hyvä, että diakoniatyö auttaa sekä suomalaisia että ulkomaalaisia. Tärkeää olisi kuitenkin aktivoida työikäiset ansaitsemaan itse: ”Miljoonien saaminen ilman työntekoa on vääränlaista apua”.

Haastatteluissa esitettiin myös jumalanpalveluselämää koskeva kannanotto. Erään haastateltavan mielestä vapaaseurakunnassa on hyvä olla, koska siellä on paljon musiikkia eikä meno ole niin unettavaa ja kaavoihin sidottua kuin evankelis-luterilaisen kirkon messussa.

Haastateltava ei arvosta kirjanoppineita paperista lukevia leipäpappeja, vaan vapaiden suuntien puhujia, jotka puhuvat suoraan sydäimestään. Vaikka evankelis-luterilaisen kirkon toiminta on puuduttavaa, hän ei silti halua erota kirkosta. Voi kuulua yhteen seurakuntaan ja silti valita, missä tilaisuuksissa käy.

Haastateltavat kertoivat kokemuksiaan monesta seurakunnan toiminnasta. Avoimessa toiminnassa on mukava pistäytyä tapaamassa tuttuja ja juomassa kahvit. Ohjelmaakaan ei välttämättä kaipaakaan, mutta joskus on esimerkiksi runonlausuntaa tai askartelua. Toiminnassa voi olla mukana myös vapaaehtoisena. Moni muisteli seurakunnan lapsille ja perheille suunnattuja tapahtumia. Kun tutkii evankelis-luterilaisen kirkon toiminnalle asetettuja tavoitteita, voi löytää samoja asioita. Kirkon keskeinen piirre on keskinäinen yhteys ja osallisuus. Tavoitteiksi on asetettu muun muassa mielekkäiden toimintamahdollisuuksien luominen seurakuntalaisille, perheiden hengellisen elämän ja arkielämän tukeminen sekä seurakuntalaisten jäsenyyden vahvistaminen. (Meidän kirkko 2007.)

6.2 Vuorovaikutus ja saadun avun muut sisältötekijät

Viimeiseen asti yritetään sinnitellä omillaan, kunnes tulee sellainen tilanne, että on pakko ottaa vastaan apua. Kun rahat ovat aivan loppu, ruokakaappi on tyhjä ja seuraavaan rahantuloon on vielä pitkä aika. Jonkin aikaa saatetaan sinnitellä lainailemalla rahaa eri puolilta. Diakoniatyön antamasta avusta kuullaan yleensä ystäviltä tai tuttavalta, mutta asiasta saattaa kertoa myös sosiaalityöntekijä. Eräs haastateltava oli tyytyväinen siihen, että hänen muuttaessaan toiselle paikkakunnalle diakoniatyöntekijä otti yhteyttä uuden kotiseurakunnan diakoniatyöntekijään. ”Saattaen vaihtaminen” oli hyvä asia, koska itse on niin vaikea lähteä hakemaan apua.

Ensimmäinen yhteydenotto diakoniatyöhön voi olla puhelinsoitto tai sitten haastateltava on mennyt suoraan päivystysvastaanotolle tai kohdannut työntekijän jossakin muualla. Joillakin oli jo etukäteen kuva siitä, että kirkon kaltaisen laitoksen työntekijät ovat lämminsydämisempiä eikä vain pyritä nopeasti saamaan asiakas ulos ovesta. Työntekijän suhtautuminen asiakkaaseen koettiin hyväksi sekä puhelimesta että kasvokkain. Työntekijät ovat olleet miellyttäviä eikä vuorovaikutustilanne ole tuntunut ahdistavalta.

Päivystysvastaanotolle ei kuitenkaan mennä ”riemusta kiljuen”, vaan tilanteessa on jotakin nöyryyttävää. On ”alistuttava siihen, et pitää ihmisen olla näin tiukoilla”. Joskus odotustilassa on paljon ihmisiä ja silloin hermostuttaa, koska tuntee toisten katseet. Vaikka järki sanookin, että samassa tilanteessahan siellä kaikki ovat. Asiakas saattaa miettiä, kehtaako mennä kysymään apua.

Työntekijän huoneessa yritetään selittää oma tilanne mahdollisimman selkeästi. Toisten on helppo kertoa avoimesti asioistaan, mutta toiset saattaa yllättää ilmiö ”lääkärin vastaanotolla”: kotona miettii, mitä pitää kertoa ja sitten itse tilanteessa puolet unohtuu. Kaikki haastateltavat kuitenkin kokivat tulleen autetuiksi. Työntekijän paneutumisesta kertoo seuraava kokemus: ”Työntekijä halusi selvästi ratkaista ongelman minun edukseni”. Tapaamistilanne on yleensä ollut kiireetön ja haastateltavat ovat saaneet rauhassa kertoa asiansa. Heillä on myös ollut tunne siitä, että he ovat tulleet ymmärretyksi, heitä on keskittyneesti kuunneltu ja he ovat myös itse ymmärtäneet, mitä työntekijä on kertonut.

Haastateltavien oli vaikea kuvailla sitä, mikä avun pyytämisessä on niin vaikeaa. Vaikka olisi jo nälkä ja ajattelisi, että on oikeutettu saamaan apua, niin silti omat tuntemukset voittavat usein järkisyyt.

Mutta kun mä oon semmonen, että oon hirveen huono ottaan vastaan, yrittää viimiseen hetkeen asti, vaikka kuin maha murisii ja kaapit ammottaisi tyhjyyttään, niin yrittää pärjätä seuraavaan rahaan. Niin mä oon aina ollu hirveen huono ottaan vastaan sellasta apua niin... Vaikka tietää, että maksanhan minäkin veroja, niin se kuuluu mulle, minullekin, mutta... (H4)

Avun pyytämisen vaikeuteen liittyy myös kokemuksia siitä, että käy päivystysvastaanotolla liian usein. Asiakas tietää, että diakoniatyö on eri asia kuin sosiaalitoimisto. Hän myös ymmärtää, että seurakunnalta voi saada vain pientä hätäapua eikä samoille ihmisille voi antaa niin paljon. Harmittaa, kun on turhan usein käynyt kysymässä, mutta kun rahatilanne kerta kaikkiaan on jatkuvasti heikko.

Haastatteluissa käsiteltiin myös työntekijän aktiivisuutta ja passiivisuutta: milloin tarvitaan kuuntelua ja milloin taas suoraan mielipidettä. Eräs haastateltavista arvosti sitä, että työntekijä tarjoutuu kuuntelemaan ja houkuttelee puhumaan, vaikka itsen on vaikea aloittaa ja avautua: ”Se näkee, että mä vedän semmosen naamarin päälle, mutta kyl hän näkee sinne taakse, lävitte”. Työntekijän aktiivisuus on hyvä asia myös silloin, asiakkaan on vaikea lähteä mukaan johonkin tapahtumaan, mutta nauttii kuitenkin sen tuomasta vaihtelusta elämään. Työntekijä ei liikoja kysele, vaan kertoo milloin tullaan hakemaan ja asiakas saa täten hyvän kokemuksen itselleen.

Vuorovaikutustilanteessa voi käydä myös niin, että työntekijä kyseenalaistaa ja ehdottaa uusia toimintamalleja. Tästä eräät haastateltavat eivät halunneet tai osanneet kertoa kovinkaan paljon eikä se kaikkien haastateltavien kanssa noussut suorasanaisesti keskustelun aiheeksi. Toisaalta haastatteluissa tuli esille se, että esimerkiksi parisuhdevaikeuksia on ollut tai on edelleen. Havahduin omiin työkokemuksiiniinkin peilaten miettimään, tekevätkö työntekijät ehdotuksia riittävästi ja oikeissa paikoissa. Kysytäänkö parisuhteesta tai päihteiden käytöstä? Otetaanko peliriippuvuus puheeksi, jos siitä tiedetään?

Ihmisen kokonaisvaltaiseen auttamiseen ja sielunhoitoon kuuluvat sekä **empatia** että **konfrontointi**. Myötäeläminen ei tarkoita sitä että kaikessa myötäillään ja kaikki hyväksytään. Konfrontoidessaan työntekijä kiinnittää huomiota haitallisiin tunteisiin ja toiminta- ja reagointitapoihin, joita asiakas ei itse huomaa tai joita hän välttelee. Asioista puhuminen niiden oikeilla nimillä voi parantaa asiakkaan itsehallintaa ja ymmärrystä omasta itsestään. (Hakala 2002, 248.) Tähän viittaa myös Mönkkönen (2007, 87) ottaessaan esiin vastavuoroisen kohtaamisen ja etenemisen kummankin ehdoilla. Asiakas saa esittää omat näkemyksensä, mutta ei oletta, että työntekijä lähtee mukaan kaikkiin asiakkaan ehdotuksiin.

Vuorovaikutuksen lisäksi avun saantiin sisältyy paljon muitakin sisältötekijöitä. Onko asiakas saanut kaipaamaansa apua? Onko hän saanut sitä riittävästi, oikeaan aikaan ja oikealla tavalla toteutettuna? Haastateltavat kokivat saaneensa sitä apua, mitä olivat kaivanneet. Taloudellista apua koettiin saadun riittävästi siihen nähden, että hakutilanteessa rahat ovat olleet loppu ja avustus on riittänyt ruokarahoiksi seuraavaan rahantuloon. Erään haastateltavan mielestä olisi kuitenkin voinut kertoa selvemmin siitä, että rahallisen avun lisäksi on saatavilla muutakin apua.

Negatiivista sanottavaa oli vähän. Eräällä haastateltavalla oli huonoja kokemuksia entisen asuinpaikan diakoniatyöstä. Hänen mielestään kotikäynnillä pitää olla aikaa, eikä vain käydä katsomassa ovella, että asiakas on hengissä. Huono asia on myös se, jos ei edes yritetä vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen, vaan jätetään hänet sinne kotiinsa ongelmiseen. Nykyisin hän kokee saavansa riittävästi tukea. Työntekijä on pystynyt tarvittaessa järjestämään tapaamisajan nopeasti. Hän on myös asiakkaan niin halutessa lisännyt tukea vaikeampina aikoina ja sitten taas vähentänyt sitä.

Taloudellista apua myönnetään hyvin yleisesti osto-osoituksena kauppaan (ks. myös esimerkiksi Juntunen ym. 2006, 80). Haastateltavilla oli vahvoja kokemuksia siitä, miltä tuntuu mennä ostamaan ”lapulla”. Se on joillekin kova pala. Etenkin ensimmäisillä kerroilla tuntuu että hiki valuu selästä. Pienellä paikkakunnalla kaupassa näkee paljon tuttuja ja toivoisi pääsevänsä tyhjälle kassalle, mutta monissa kaupoissa osto-osoitukset on keskitetty tietylle kassalle. Joskus voi käydä niin, ettei kassahenkilö tiedä, miten asia hoidetaan tai hän puhuu kovalla äänellä. Silloin tuntuu siltä, että kaikki katsovat, mikä tilanne on meneillään. Joissakin kaupoissa maksaminen osto-osoituksella on tehty varsin monimutkaiseksi ja siihen sisältyy useita vaiheita. Tässä olisikin kehittämisen paikka: miten kassalla työskenteleviä voitaisiin opastaa vielä paremmin ja miten maksutoimenpidettä voitaisiin yksinkertaistaa. Raha-avustus olisi siis mieluisampi, mutta ”kun on pakko ostaa osto-osoituksella, niin sitten on pakko ja kun perhe tarvitsee ruokaa, niin sitten on kärsittävä”. Ja kun tietää, miten rankka tuollainen tilanne on, yrittää katsella muualle, kun osuu jonossa jonkun vastaavassa tilanteessa olevan taakse.

Negatiivisena asiana tuli esiin se, että jos päivystysvastaanotolla työntekijä ei tunne asiakasta eikä ole tutustunut asiakkaan tietoihin, hän saattaa antaa asiakkaan kannalta ”vääränlaisia ohjeita” tai loukkaavaa palautetta. Tätä on välillä vaikea välttää. Toisissa seurakunnissa päivystysvuorot jaetaan eikä diakoniatyön tarkoitus ole antaa säännöllistä apua, joten on sattumanvaraista minkä työntekijän asiakas kohtaa. Jos ihmisiä on paljon jonossa, työntekijät eivät kenties käytä riittävän pitkää aikaa lukeakseen asiakkaasta kirjattuja tietoja. Ruuhka voi myös aiheuttaa sen, ettei välittömästi asiakkaan poistuttua kirjata koneelle tarpeellisia asioita tai tehdä selkeitä muistiinpanoja, vaan pyydetään seuraava asiakas sisään.

Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli selvittää, miten työntekijöiden toiminnassa näkyy kristillinen arvopohja ja miten asiakkaat kokevat diakoniatyön antaman keskusteluavun ja sielunhoidon. Sanalla **”kristillinen”** tarkoitetaan ensisijaisesti kristinuskon piiriin kuuluvaa tai kristinuskon oppien mukaista (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. d). Kristillisiä, Raamatusta nousevia arvoja ovat esimerkiksi ihmisarvon kunnioittaminen ja lähimmäisen rakkauden ilmentäminen. Haastateltaville oli tosin luontevampaa käyttää sanaa **”hengellinen”**, joka on käsitteenä laajempi. He toivat hengellisyyteen liittyvinä asioina esiin suhteen Jumalaan, luottamuksen Hänen huolenpitoonsa ja lähimmäisten hyvän kohtelun. Tähän teemaan palataan luvussa 7.2 ”Elämänarvot, usko ja identiteetti”.

Sielunhoidolla haastateltavat tarkoittivat esimerkiksi omista huolista tai surusta kertomista, mutta vasta aineistoa lukiessani huomasin, etten pyytänyt haastateltavia määrittelemään käsitettä tarkemmin. Kuten luvusta 2.1 käy ilmi, sielunhoidossa voidaan erottaa sekä yksilön auttaminen että yleinen sielunhoito. Haastateltavat kertoivat kokemuksiaan kahdenkeskisestä keskustelusta papin tai diakoniatyöntekijän kanssa.

Kun suunnittelin tutkimustani, olin sijaisena diakoniatyössä ja kannoin huolta diakonisen avustustyön omaleimaisuudesta, koska työ alkoi muistuttaa tietyiltä osin yhä enemmän sosiaalityötä. Luin myös Kettusen (2001, 152) tutkimuksesta, miten työntekijät olivat kokeneet antaneensa enemmän keskusteluapua ja hengellistä tukea kuin mitä asiakkaat olivat kokeneet saaneensa niistä. Omassa aineistossani on kuitenkin viitteitä siitä, että diakoniatyötä arvostetaan ja se saa paljon positiivista palautetta myös vertailussa kunnalliseen sosiaalityöhön.

Haastateltavat pitivät keskusteluapua olennaisena osana diakoniatyötä. Eräs haastateltavista kertoi, että mitä enemmän on tullut ikää, sitä tärkeämpänä hän näkee sielunhoidon ja henkisten asioiden hoitamisen eikä vain rahan saamisen.

Kyl mie ihmettelisin, jos ei yhtään keskusteltas mun kanssa mitään muuta tai oltais huolissaan tai enhän mie tiää, kuinka paljon työntekijät on huolissaan, mutta kuitenkin nii, että tai jos ei ois sitä muullaista keskustelua siin samalla niin ois se kyllä niikun mie ihmettelisin, että vaan hei hei, mene jo. (H2)

Keskusteluapu koettiin tarpeellisena, koska ihmiset pitäisi saada puhumaan enemmän ja katsomaan asioita toisesta näkökulmasta. Suomalaiset ”sulkeutuvat usein sisäänpäin tai puhuvat sitten vasta kotona ja valittavat kaikesta”.

Sehän se on se puhuminen, että kun ihminen on valtavassa paineessa, niin kun raha-asioissa, niin sanotaan, että ne rattaat pyörii niinkun paikoillaan, niin välil pitäis pystyy kytkint painamaan, niin irtois ne rattaat sielt ja pyöris vaikka omineen, niin silloin ihminen ehkä vois keksii jotain muuta tai jotain siihen tilalle tai jotaan uusia ajatuksia. Tai totta kai jos joku lyö sulle rahaa, jos joku luovuttaa sulle tohon miljoona euroa, niin totta kai raha, se on selvä peli, mutta kun se ei oo niinkun mahdollista, mut että just se puhuminen ja siitä, että puhuu ja yrittää tukea sillä tavalla että pystyis ihminen irtautuu siitä ajatuksesta, ettei se nyt ois niinkun kuolemaksi. (H5)

Työntekijöiden hengellisyysden voi nähdä jo kasvoista ja tämä tuo asiakkaalle hyvän olon. Välttämättä ei tarvita sen enempää. Hengellisyys ilmenee myös erilaisena ajattelutapana, mikä tarkoittaa kaikkien ihmisten huomioimista eikä oman itsensä ajattelemista.

Sen takia on helppo puhua. Mulla ainakin, kun puhun tuolla, mie tulen ymmärretyks. Niin se on se ymmärrys. Kukaan ei koskaan sano, että mitäs nyt. Ei millään lailla. Minua kuunnellaan kokonaan kun mie puhun. (H3)

Työntekijöiden toivotaan kunnioittavan asiakkaan toivetta siitä, missä keskustelu tapahtuu. Toiset toivovat kotikäyntejä, toisille taas koti on omaa reviiriä ja tukikohta, jonne ei haluta vieraita. Kahdenkeskistä keskustelua toivottiin enemmän, vaikka ryhmään osallistumisestakin oli hyviä kokemuksia.

6.3 Asiakkaiden esittämät kehittämis ehdotukset

Kysyin haastateltavilta, voisiko jotakin toteuttaa eri tavalla tai pitäisikö olla jotakin lisää. Haastateltavien oli vaikea kertoa, mitä voisi kehittää. Saatu vastaanotto oli koettu niin hyväksi, että oli vaikea keksiä parannettavaa. Ajateltiin myös, että koska työntekijät tekevät töitä ääri rajoilla, niin heiltä ei voi vaatia mitään lisää. Vaikka houkuttelin haastateltavia kuvittelemaan tilannetta, jossa olisi enemmän rahaa tai työntekijöitä, niin ehdotuksia ei tullut lisää. Se oli minulle yllätys. Selkeitä kehittämisteemoja tuli esille kaksi: surutyö ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen.

Seurakunnat tukevat surevia tarjoamalla keskusteluapua ja järjestämällä sururyhmiä. Joillekin kynnys ilmoittautua ja lähteä mukaan ryhmään on liian kova, mutta henkilö saattaa katua tätä myöhemmin. Kaivataan myös enemmän valinnanmahdollisuuksia siitä, haluaako osallistua ryhmään vai keskustella työntekijän kanssa kahden kesken. Suru on ehkä sama, vaikka menettäisi lapsen, isän, äidin tai ystävän, mutta kaikki eivät halua keskustella ryhmässä. Esiin tuli myös se, että menetettyään läheisen ei ehkä ole aikaa surra: on hoidettava paljon asioita tai huolehdittava muista perheenjäsenistä. Myöhemminkään ei tule hakeneeksi apua. Miten toimintamalleja voitaisiin kehittää, jotta löydetäisiin paremmin ne avun tarpeessa olevat, jotka eivät pysty sitä itse hakemaan?

Diakoniatyöltä toivottiin vastaamista ajan haasteisiin. Diakoniatyöntekijät voisivat myös vielä enemmän vaikuttaa yhteiskunnallisesti. Televisiossa ja lehdissä kerrotaan aivan liian vähän tositarinoita ihmisistä, jotka ovat joutuneet taloudelliseen ahdinkoon ja velkakierteeseen. Haastateltavat kiinnittivät huomiota viimeaikojen vakaviin tapahtumiin Suomessa. Näillä tapahtumilla he tarkoittivat sekä talouselämän uutisia että onnettomuuksia ja väkivallantekoja. Tehtaiden lopettaminen Kotkan ja Haminan seuduilla on johtanut monet asuntovelalliset vaikeuksiin. Keskusteluapua tarvitaan, ettei ihmisillä olisi niin paljon ahdistusta ja itsemurha-ajatuksia. Taloudellisen avustamisen lisäksi työntekijöiden pitäisi entistä enemmän ottaa puheeksi myös muuhun hyvinvointiin liittyviä asioita. Tämä tuli esiin myös Kettusen (2001, 40) tutkimuksessa. Syy, miksi haudutaan diakoniatyön vastaanotolle, ei välttämättä anna koko kuvaa asiakkaan tilanteesta. Taloudelliset tarpeet voivat ovat niin kokonaisvaltaisia, ettei jaksakaan kiinnostua muusta eikä ota muita tarpeita työntekijän kanssa puheeksi.

6.4 Miten diakoniatyö eroaa kunnallisesta sosiaalityöstä?

Kunnallisen sosiaalityön avustaminen perustuu laskelmiin ja normeihin. Toimeentulotukihakemuksessa ei hyväksytä tiettyjä menoja, kuten lainanlyhennyksiä. Haastateltavilla oli runsaasti kokemuksia siitä, miten ”se meni sen verran yli” tai ”se meni kaks euroa yli”. On myös väsyttävää, kun joka kuukausi pitää ”toimittaa ku rikollinen jotaa dokumenttiä”.

Samanlaisia kokemuksia tuli esille Krokin (2009, 148, 153) tutkimuksessa. Hakemis-
menettely on moninkertaista tai asiakas joutuu toimittamaan päällekkäisiä tositteita.
Rahavaroiksi lasketaan sellaisia tuloja, joita hakija ei pidä tuloina ja toisaalta menoiksi
ei aina lasketa kaikkia tosiasiallisia menoja.

Avun hakeminen kummastakin paikasta saattaa hävettää, oli sitten kyse sosiaalitoimis-
tosta tai diakoniatyöstä, mutta sosiaalitoimiston tapaa kohdella asiakkaita pidetään ty-
lympänä. Haastateltavat kokevat, etteivät sosiaalitoimiston työntekijät tee kokonaisval-
taista työtä, vaikka heidän ammattinsa puolesta pitäisi sitä tehdä. Odotukset eivät täyty
ja apua pyytäessään voi tulla jopa tunne, ettei edes kohdella ihmisenä. Haastateltavat
eivät myöskään tunne myötätuntoa työn paljoudesta, koska heidän mielestään kaikilla
muillakin tahoilla on paljon työtä. Sosiaalitoimiston tavassa kohdata asiakkaita olisi siis
kohennettavaa. Toisaalta pidettiin negatiivisena asiana sitä, ettei asiakkaita kohdata,
vaan asiakas ainoastaan tuo tarvittavat paperit. Eräs haastateltava harmittelee tilannetta
seuraavasti:

Eihän ne edes näe niitä asiakkaita. Paperit laitetaan, niin ne ei kohtaa niitä
asiakkaita enää. Ennen aikaa näki, kun oli ihan että sinne mentii, oli ajat.
Sosiaalityöntekijä näki ihmisen ja se saatto olla se sama työntekijä koko
ajan ja perehtyi sen asiakkaan tilanteeseen. Nyt jätetään paperit postilaa-
tikkoon. Raha tulee tilille tai ei tule ja se on siinä. Ei se kuuntele, ei se
ymmärrä yhtään se työntekijä. Siinä on pieni paperi, monetkaan ei pysty
kirjoittamaan, että mikä se mun tilanne nyt on. (H3)

Diakoniatyöntekijät taas paneutuvat ihmisen asioihin ja heidän kanssaan on helppo pu-
hua. He näkevät, miten rikkinäisiä ja loppuun väsyneitä ihmiset ovat. Työntekijöitä ar-
vostetaan siinä, että he hyväksyvät ihmisen sellaisena kuin hän on. Ihminen on silti ih-
minen vaikka olisi tuhonnut elämänsä päihteidenkäytöllä tai rikollisilla teoilla. Koetaan
myös, että työntekijät suhtautuvat jokaiseen ihmiseen eri tavalla, yksilöllisesti. Kun saa
puhua ja ilmaista vapaasti tunteitaan, tulee hyvä olo.

Haastatteluissa esiintyy joissakin kohdissa kokemus siitä, miten auttamisen halu ”näky-
y jo kasvoista”, vaikka mitään ei sanottaisi. Voisin tulkita tätä niin, että aktiivinen kuunte-
lu ja ilmeessä heijastuva myötätunto auttavat asiakasta. Aktiivinen kuuntelu on keskei-
nen asia sielunhoidossa sekä myös muissa ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa.

Ei aina tule ajatelleeksi, että sekä puheessa että sanattomassa viestinnässä välittyy läsnäolon lisäksi myös merkityksiä, ideoita ja tunteita (ks. Kiiski 2009, 92, 96). Mattila (2007, 15) puhuu arvostavasta kohtaamisesta ja luottamuksen syntymisestä, joka on mahdollista vain kun työntekijä on aidosti läsnä.

Vaikka sekä sosiaalityöntekijä että diakoniatyöntekijä kumpikin auttavat ja kuuntelevat ”työn puolesta”, palkkaa vastaan, niin diakoniatyöntekijöiden suhtautumista asiakkaisiin pidetään aidompana. Eräs haastateltava oli kokenut työntekijöiltä saamansa avun hyväksi etenkin surutyönsä aikana: ”eri tavalla kuuntelemisessa” näyttää olevan hengellinen ulottuvuus, jossa työntekijä ymmärtää asiakkaan tuskan ja pystyy tarjoamaan lohdutusta. Haastatteluissa mainittiin muutamassa kohdassa myös diakoniatyöntekijän osoittama ”huolenpito”. Vaikka haastateltavat eivät voineet tietää, minkä verran työntekijä tuntee heistä huolta tai onko kiinnostus aitoa, niin silti he tuntuvat luottavat hyvin paljon saadun henkisen tuen voimaan. Luvussa 3.3 tuotiin esille diakoniatyön ja sosiaalityön asiakkaan kohtaamisen periaatteita ja eettisiä näkökohtia. Yhtäläisyyksistä huolimatta haastateltavilla oli kokemuksia siitä, ettei heitä kohdeltu sosiaalitoimessa asioidessaan kokonaisvaltaisesti. Etuuskäsittely hoituu ilman henkilökohtaista kosketusta sosiaalityöntekijään.

7 ELÄMÄNTILANNE

7.1 Kokemukset omasta elämästä tällä hetkellä

Osalla haastateltavista elämä on jatkuvaa tasapainoilua sekä talouden että henkisen hyvinvoinnin kanssa. Yritetään välttää sitä, ettei alkaisi liikaa miettimään, sillä liialla ajattelulla ei saa kuitenkaan muutettua menneisyyden tapahtumia eikä suuressa määrin nykyisyyttäkään. Tasapainoilu voi olla myös huonojen valintojen ja houkutusten välttelyä. Tulevaisuutta ei osaa kuvitella, vaan on elettävä päivä kerrallaan. Osa haastateltavista taas kokee elävänsä tällä hetkellä vähän rauhallisempaa ja parempaa vaihetta, mutta heilläkin on pohdittavana terveyteen tai työelämään liittyviä kysymyksiä, joissa he ovat tietynlaisessa välitilassa.

Useimmilla haastateltavilla elämän keskiössä ovat puoliso ja lapset. Parisuhteen teema tuli laajemmin esiin elämäнкаari-teemassa, mutta tähän on koottu haastateltavien kokemuksia siitä, miten puolisoitten luonteiden, tarpeiden ja reagoitintapojen erilaisuus vaikuttaa elämään. Eräs haastateltavista kuvaili kokemuksiaan näin: Kamppailtaessa taloudellisissa vaikeuksissa toinen puolisoista murehtii eikä saa unta ja häntä ärsyttää toisen nukkuminen. Jos löytää itselleen henkireiän vaikkapa urheilusta, voi joutua valintatilanteeseen, josta eräs haastateltavista toteaa: ”Ja sitte tota oma jalkapallo loppu nyt semmonen amatööritaso, kun alko tulee jo liikaa, kun emäntä sano, että koht saat valita, kummankaa nukut, hänen vai pallon. (H5)”

Haastatteluissa tuli kuitenkin monessa kohdassa esiin kiintymys puolisoon ja huolehtiminen hänestä. Huolehtiminen on joissakin tapauksissa tarkoittanut sitä, että salailee puolisolta vaikeuksia, mutta huomaa myöhemmin, ettei se ole hyväksi. Yhteinen asioiden jakaminen auttaa pysymään yhdessä ja selviämään parisuhteen ongelmista, kun ”ollaani niin monissa liemissä keitetty”, kuten eräs haastateltavista asian ilmaisee.

Joidenkin haastateltavien avo- tai aviopuoliso on tullut Suomeen toisesta maasta ja hänellä on eri uskonto. Toinen kulttuuri ei ole merkinnyt suurta yhteensovittamisen tarvetta tilanteessa, jossa puoliso ei käy aktiivisesti jumalanpalveluksissa eikä tuo muutoinkaan kovin paljon esiin uskonnon harjoittamistaan tai entisen kotimaansa tapoja.

Erot saattavat kuitenkin näkyä esimerkiksi tavassa kasvattaa lapsia, kuten eräs haastateltavista epäilee. Hän kannustaa lapsia, mutta puoliso lannistaa ja epäilee lasten kykyjä. Tästä aiheutuu riitoja ja pahaa mieltä. Se myös väsyttää henkisesti.

Monikulttuurisuus voi aiheuttaa hauskan kipeitä tilanteita puolisolle, jota epäillään luterilaisuuden hylkäämisestä hänen kääriessään talvipakkasella huivin pään ympärille. Puoliso voi myös muuttaa perheen tapoja hyvällä tavalla. Eräs haastateltavista kertoo, että hänen puolisonsa on opettanut paljon omalla esimerkillään kohteliaisuudesta ja toisten huomioimisesta. Hyvä asia on myös se, että uskonasioista voidaan keskustella välillä kiivaastikin, mutta kuitenkin toisen ajatuksia kunnioittaen.

Kaikilla haastateltavilla on lapsia, joten vanhemmuus tuli esiin monessa kohdassa. Monelle lapset ovat tärkein asia maailmassa. Lapsen hyvän elämän toivotaan muodostuvan myös henkisestä hyvästä. Vanhemmat miettivät, miten voisivat toimia niin, että lapselle kasvaisi hyvä itsetunto. Lapsia evästetään niillä asioilla ja arvoilla, mihin itse uskoo. Heille kerrotaan siitä, miten lähimmäisiä tulisi kohdella tai miten kristillisiä arvoja voi siirtää seuraavalle sukupolvelle.

Haastateltavien mielestä lasten ei tarvitse opiskella lääkäriksi, kunhan olisivat hyviä ihmisiä, onnellisia ja henkisesti tasapainoisia. Toisaalta isompia lapsia patistetaan opiskelemaan, koska ilman tutkintoa ei saa kunnon työpaikkaa. Ammatin puute vaikuttaa myös toimeentuloon mahdollisen työttömyyden aikana. Monet vanhemmat ovat kuitenkin kiitollisia siitä, etteivät lapset käytä alkoholia, eivät tupakoi eikä heistä tarvitse olla siltä osin huolissaan. Lasten hyvä pärjääminen koetaan myös onnistumiseksi vanhempana ja tehdään vertailuja ympäristöön, jossa näkee lasten laiminlyöntiä ja huonoa hoitoa.

Useimmille haastateltavista on vielä edessä se, kun viimeinenkin lapsi lähtee pois kotoa, mutta monella oli jo kokemuksia lapsen muuttamisesta. Joissakin perheissä lapsen muutto on varsin tuore asia, joissakin taas odotellaan, että olisi jo aika lähteä omilleen.

No jos sanos jotenkii että senkin tietää, et sekin päivä tulee joskus, niin aina sitä ajattelee, että eihän ne koskaan muuta pois kotoo. Mie en osaa ajatella sitä asiaa sillee niinku. (H2)

Haastateltavat tekivät vertailuja omaan nuoruuteensa: koulun jälkeen työpaikka löytyi helposti ja sitten lähdettiin. Nykyisin nuoret saattavat muuttaa, vaikka ei olisi työpaikkaa. Eräs haastateltavista kertoo, että muuttaminen on hänen lapsensa kaveripiirissä jonkinlainen muoti-ilmiö.

Lasten irtaantuminen kotoa ja vanhempien huoltovastuun loppuminen eivät ole tapahtuneet haastateltavien perheissä yhdellä kertaa ja lopullisesti. Lapsi saattaa muuttaa omilleen tai kumppanin luo, mutta yhdessä asuminen ei suju ja sitten palataan vanhempien luokse. Tiivis yhteydenpito jatkossa voi olla myös vapaaehtoinen valinta: lapsi asuu omassa asunnossaan, mutta tapaa vanhempiaan silti päivittäin. Lasten perheet saattavat vierailla joka viikonloppu. Joissakin perheissä taas haluttaisiin vierailla enemmän, mutta huono rahatilanne estää sen.

Huono-osaisuus näyttää joissakin perheissä jatkuvan sukupolvelta toiselle. Itsenäisesti asuvat lapset eivät välttämättä tule toimeen taloudellisesti, vaan pyytävät vanhemmiltaan apua. Vanhemmat saattavat kehottaa lapsiaan ottamaan itse yhteyttä diakoniatyöhön, mutta kynnys avun hakemiseen on liian korkea. Joillakin lapsilla näyttää olevan myös elämänhallinnan ongelmia: itsenäistyminen ei onnistu tai ei löydetä omaa paikkaa työelämässä. Juntusen (2006, 99–100) tutkimuksessa tuli esille se, että jotkut haastatelluista diakoniatyöntekijöistä kertoivat antavansa tukea jo saman perheen toiselle sukupolvelle ja pienemmällä alueella toimivat työntekijät olivat havainneet taloudellisten ongelmien siirtyneen jopa kolmannelle sukupolvelle. Samalla asiakaskunta on nuorentunut ja alle 30-vuotiaiden ikäryhmissä on tyypillistä se, että taloudellisiin ongelmiin liittyvät elämänhallinnan ongelmat.

Eräs haastateltavista on todennut, ettei ole mikään pankki, mutta yrittää silti mahdollisuuksiensa mukaan antaa tarvittaessa rahaa. Äiti yrittää patistaa lapsiaan pärjäämään itse, mutta tyhjentää silti ruokakaapin sisältöä lasten kasseihin, vaikka itselle ei jäisi juuri mitään. Tämä äiti on haastateltavista ainut, jonka kaikki lapset ovat jo muuttaneet pois kotoa. Kun asuu yksin, on omassa vallassa, millaiseksi asumisensa järjestää. Toisaalta elämä on vielä sellaista opettelua, kun ei tarvitse huolehtia kenestäkään virallisesti. Hän kuvaa ajatuksiaan seuraavasti:

Se on sellasta souvaamista ja veivaamista ollu näiden kanssa, kakaroiden kanssa. Ne vieläkin soittelee, että onks sulla rahaa, onks sul pari euroo heittää, onks sul kymppi heittää. Kukaan ei oo töissä niin. Joo mä luulin, että voisin päästää kädet siitä hiljalleen, että haa! Että se alkaa se mun oma elämä. Metsään meni. Et kyl ne on vähän välii ruikuttamassa jotakii. (H4)

Haastatteluista jäi se vaikutelma, että omista vanhemmista tai appivanhemmista puhuttiin lämpimän sävyyn, mutta heistä on tietyllä tapaa etäännytty ja oma perhe on ajatuksissa etusijalla. On myös tapahtunut luonnollista huoltosuhteen kääntymistä toisin päin. Ystävistä puhutaan enemmän ja heidän merkitystään korostetaan enemmän kuin vanhempien. Suhteessa vanhempiin on saattanut olla pahoja ristiriitoja, joiden jäljet heijastuvat nykyisyyteen.

Perhekokemusten lisäksi elämäntilannetta hallitsevat kokemukset toimeentulosta ja työstä. Elämä voi olla ainaista rahojen laskemista ja jatkuvaa kamppailua joka kuukausi: ”Tai en tiiä onks täs tilanteessa ollu moneen vuoteen mitään normaalia. Tai mikä sit on normaalia, mutta aika normaalia. Mutta se on sellast, mie sanon aina, et se on sellast kituuttamista. (H1)” Se kuluttaa ja tekee elämästä välillä todella ahdistavaa. Raha pyörittää elämää ja kaikki ongelmat näyttävät liittyvän rahaan. Erilaisten tukien varassa eläminen on tiukkaa, mutta työssä käyvienkään palkasta ei riitä paljoa lainan lyhennyksiin.

Et mie en ymmärrä, kun jotkuu sanoo mulle, että koita elää ja pihistää jostakin, että tulee tälläsii neuvoi. Olen kohta 20 vuotta eläny pihisti, et minuu naurattaa tuol, kun tulee telkkarist välil, ketkä on samanlaisessa tilanteessa ja ne on niinku kahestaa ihmiset ja sit kun mul on niinkun lapsii ollu koko ajan. Niin aina jos jotaa pitää ostaa, näitten vuosien aikana kun on sanotaan 20 vuotta käynyt perusturvassa, niin nähny koko ajan, miten sielt päinkii supistetaan: Se kuuluu siihen perusosaan, se siirretään siihen perusosaan. No tavallaan kun kaikki, niin nekii joutuu pihistämään rahojaan. (H5)

Koska tulot ovat ne mitkä ovat, rahaa yritetään lainata jostakin ja sitten taas kamppailaan takaisinmaksun kanssa. On henkisesti rankkaa olla jatkuvassa oravanpyörässä. Luottokelvottomuus iskee salakavalasti arkisissa elämäntilanteissa. Eräälle haastateltavalle oli sanottu, että jos maksat puhelinliittymästä ensin 300 euroa sisään, niin sitten onnistuu. Eräs haastateltavista kertoo, että joiltakin kauppiailta on löytynyt ymmärtämystä ja esimerkiksi lasten vaateostoksissa ja maksamisesta on pystynyt neuvottelemaan.

Vaatii sietokykyä elää tilanteessa, jossa toivoisi että seuraavana päivänä tapahtuisi jotakin tai että pystyisi itse muuttamaan tapahtumien kulkua. Asiat kuitenkin etenevät omaa vauhtiaan. Ulosotossa olevat maksut tai muut velat ovat ”jossakin takaraivossa” koko ajan, vaikka niitä ei enää joka päivä tietoisesti ajattelisikaan. Tilinauhasta näkee, mitä on tullut ja mennyt. Veronpalautuksista ei voi iloita, kun nekin menevät saman tien ulosottoon. Sosiaaliset tilanteet esimerkiksi työpaikoilla voivat aiheuttaa lisää ahdistusta. On ahdistavaa kuunnella, kun kolmekymppiset sinkut kertovat, mitä ovat ostaneet ja missä matkustelleet. Töihin mennessä täytyy ikään kuin heittää naamio kasvoille, jotta peittäisi omat masennuksen tunteet.

Perheissä lasten tarpeet ovat etusijalla, joten vanhemmat tinkivät vaate- ja muista hankinnoistaan. Viimeisiä euroja ennen tilipäivää ei käytetä laskujen maksuun tai lainojen lyhentämiseen, vaan lasten hyväksi. Ruokakaupasta ei silti osteta hienouksia, vaan pysytään jauheliha- ja makkaralinjalla. Auton pitäminen tiukentaa monen taloutta, mutta ilman autoa olisi hankala hoitaa asioita tai käydä töissä. Talouden suunnittelu eli käyttövarojen jakaminen pidemmälle aikavälille ei kuitenkaan saa kaikilta haastateltavilta kannatusta:

Etä siinä tulee se ajatus, että kun sie saat sit sen tilin, niin sit ei pysty sillee aattelee, etten nyt osta mitään, että mul riittäis se tili sitten kahdeksi viikoksi. Ei sitä semmoista pysty, kun on kumminkii aina ostettava just, että se on sil hetken kun sul on se raha, niin se on ostettava se tuote ja sit elettävä niin pitkälle kun sit rahaa on ja sitten hankittava lisää jostain. Tälleen tää on mennyt tää näin, et tätä jos ei ois tehny, niin mitää ei olis, niin ei ois sitäkään vähää mitä on. (H5)

Joillakin perheillä on ollut huono rahatilanne koko lasten eliniän. Lasten kanssa ei ole kuitenkaan keskusteltu kovin paljon vaikeuksiin joutumisen syistä (esimerkiksi velat tai ulosotto) eivätkä lapset ole niistä kysyneetkään. Omia vaikeuksia ei ole haluttu kaataa lasten päälle eikä pilata lasten elämää. Perheissä kuitenkin törmätään päivittäin tilanteeseen, ettei tiettyjä asioita voida hankkia, vaan hankintoja joudutaan siirtämään ja lapsille selitetään, mihin rahaa menee. Lapsilta on löytynyt myös ymmärtämystä heidän sanoessaan, että vanhoillakin vaatteilla vielä pärjää eikä uusia tarvitse ostaa.

Haastateltavien suhde työhön ja elämäntilanteeseen oli kullakin erilainen: toistaiseksi vakituinen työ, lyhyitä työsuhteita, osa-aikaiseksi luokiteltava työ, kuntouttava työ, sairausloma työstä (paluu samaan työhön epätodennäköistä). Yhteistä kaikille oli se, että työtä halutaan tehdä eikä olla toimeentulotukena ”makaamalla kotona”, niin työ on henkisesti tärkeää. Pitää tehdä jotakin, ettei jäisi liikaa murehtimaan. Lyhyen työkeikan vastaanottaminen ei ehkä ole taloudellisesti kovin kannattavaa, mutta samalla yritetään antaa itsestä hyvä kuva, jotta saisi pitempiä työsuhteita.

Lyhyet työsuhteet tekevät elämän epävarmaksi. Toisaalta taas työssä käyvätkään eivät välttämättä voi hyvin. Ne, joilla on työpaikka, on työtä usein liikaa ja tämä altistaa stressaantumiselle ja päihteiden käytölle. Jos innostuu tekemään työtä vuorotta ilman lepoa, saattaa langeta ajattelemaan, että raskas työ vaatii raskaat huvit. Tässä olisi haastetta seurakuntien aikuistytölle. Diakoniatyön viimesijaisen työn lisäksi tarvittaisiin myös ennaltaehkäisevää työtä.

Haastateltavien elämäntilanteet herättivät minut ajattelemaan sitä, mikä on ”oikeaa” työtä ja arvostettua työtä. Yleisönosastokirjoituksia lukiessa ja ihmisten keskusteluja seurattaessa muodostuu kuva ihmisistä, jotka puuhastelevat jossakin toisarvoisessa työtoiminnassa, jonka kustannuksia ”kunnon” töissä kävijät joutuvat verorahoina maksamaan. Kuntouttavassa työssä olevat tekevät kuitenkin paljon yhteisölle hyödyllistä työtä, kuten erilaisten kohteiden siivoaminen. Samalla kuntouttava työ antaa työssäkävijälle selkeän päivärytmin ja monissa työkohteissa myös vaihtelevan työn. Mietin, että monilla työpaikoilla saatettaisiin arvostaa ”joka paikan höylää”, jonka työpanos on joustavasti käytettävissä siihen missä kulloinkin tarvitaan.

Jos on aina tottunut tekemään kovasti työtä ja pitänyt tekemästään työstä, on vaikea sopeutua työkyvyn alentumiseen. Kun todetaan, että on erittäin rajalliset mahdollisuudet sijoittua avoimille työmarkkinoille, on kuin lattia putoaisi alta:

Periaatteessa multa suljetaan kaikki työt ja koulutukset, mut kumminkaan, et kun joudut notkumaan siinä koko ajan, Kelan päivärahoil, ettei ne pistä, pistäis sit suoraan työkyvyttömyyseläkkeelle tollasilla papereilla. Et siin kumminkin kielletään työnteko suurin piirtein kaikki ja koulutukset, niin olen sellanen väliinputooja, en tiedä mitä sitten. (H4)

Monet haastateltavista ovat siinä tilanteessa, että he joutuvat pohtimaan mitä voivat ja haluavat tulevaisuudessa tehdä. Toiset ajaa muutokseen terveydentila, toisilla taas elämäntilanne. Olisi hyvä saada paremmin palkattua työtä tai pysyvä työpaikka. Kun saisi tutkinnon suoritetuksi, saisi toisenlaista työtä. Kun lapset kasvavat, voisi olla mahdollisuuksia opiskella.

Haastateltavat myös pohtivat, mikä uusi ala voisi olla ja millainen työ sopisi itselle. Kun ikää on jo enemmän, ei uudelleen koulutus välttämättä innosta. Työpaikan valintaan vaikuttavat myös esimerkiksi sosiaalialan muutokset. Yksikköjä lakkautetaan, eikä aina ole mahdollisuus lähteä kauemmas varsinkaan jos eivät julkiset kulkuyhteydet pelaa. Asiakasrakenteen muutos pelottaa. Puliukkoja ymmärsi, mutta sekakäyttäjät ja ”narkkarit” voisivat käydä liikaa oman psyyken päälle. Fyysisen terveyden huonontuessa ei aktiivisen ihmisen ole helppo siirtyä työpöydän ääressä istujaksi. Voi myös olla niin, että pitää mummoista ja lapsista vapaa-aikana, mutta töitä ei jaksaisi heidän kanssaan tehdä:

Mutta sit mä aattelin, että kestääkö mun nuppi sitä, että joka kerta: synnyin silloin ja silloin ja talitintti istui mun omenapuuni oksalla ja kuuntelet sen sitten neljä tuntia päivässä ja joka päivä sen saman tarinan tai jotaan, niin aattelin, että ei, ei. No kyl mä tykkään vanhuksista, ei siinä mitään, mutta mä epäilen vähän, että mun pää ei kestä sitte tota. (H4)

7.2 Elämänarvot, usko ja identiteetti

Niukasti eläminen johtuu enimmäkseen rahan puutteesta, mutta näyttäisi siltä, että kyse on osaksi myös elämäntapavalinnoista. Toisaalta raha pyörittää elämistä, toisaalta taas nähdään muita, tärkeämpiä arvoja. On paljon asioita, joita ei saa rahalla, kuten terveys, rakkaus ja ystävyys. Haastateltavista moni kertoi, etteivät he kaipaa mitään suurta ja ihmeellistä elämäänsä. Köyhäily on myös käytännön valinta esimerkiksi silloin, kun bussin odottamisen sijasta on jo kävellyt melkein perille.

Elämänarvoista tuli esiin ihmisarvoinen kohtelu. Tämä näkyy erään haastateltavan mielestä kokonaisvaltaisena ajatteluna: ”Mie oon arvostannu sitä (kokonaisvaltaisuutta) aina kaikis tilanteis, koska jos myö jokainen aatellaa kokonaisvaltaisest, ihan arkipäivässä, niin meil ois kaikil hirveen hyvä olla. (H3)” Ihmisarvo tuli esiin myös keskustelussa ruokailun järjestämisestä vähäosaisille:

Mä oon vaan todennu, että näitä varten tää järjestetäänkin tää homma. Näillä ei oo kaikilla kämppääkään välttämättä, ei pesumahdollisuuksia, ei ruokaa, et sehän on otettava siltä kannalta, että haisee siellä mikä vaan, niin se on lähinnä niitä varten järjestetty. Ei voi vaatia, et on puku päällä. Se on tarkoitettu just tommosille lähinnä eikä miljonääreille. Ne meinas vaan puhaltaa pihalle (jotkut vapaaehtoiset?). Et täytyy vähän neuvoa noita tommosia. Että kun on ruvennu siihen hommaan, niin se on vaan kestettävä, mitä siellä hommissa on, hajut ja muut. (V4)

Eräs haastateltavista kertoi, miten iltarukous on ollut tärkeä lapsesta asti ja on sitä edelleen. Hän muisteli hyvin lämpimästi käyntejään pyhäkoulussa ja seurakunnan kerhossa. Haastateltavan kertomus kuvaa kokemusta siitä, miten aikuinen voi osoittaa lapselle hyväksyntää ja luoda turvallisen jatkuvuuden ilmapiiriin, mikä jää mieleen aikuisuuteen asti. Kertomuksessa tulee myös esille symbolien merkitys uskontokasvatuksen tukena.

Et kyl mie itekii muistan kun lapsena siihen aikaan kun olin 6-8 vuoden ikäinen, käytiin pyhäkouluu, Se oli aina sellanen vanha, kaunis mummo. Sellainen pieni ja pyylevä, huivi tälleen ja punaiset posket. Se oli aika pieni. Essun helmat ja hame viisti maata. Sen kotona pidettiin, sillä oli keittiö ja yks huone. Ja ne taulut, mihin tuli tähtiä ja lampait. Sit kun tuli taulu täyteen sain kirjan, ton Raamatun sitte: valkoinen, se oli tosi kaunis. Ja ristejä, mitkä heijasti pimeässä. Meillä kotona äiti laittoi meidän huoneeseen niitä. Niin kyl me käytiin tosi pitkään siellä ja sit me käytiin seurakunnan kerhossa. ja sit me käytiin ihan tonne 12–13 ikävuoteen asti. (H3)

Samainen haastateltava kertoo, miten rukous ja avun pyytäminen ylhäältä on luontevaa silloin, kun on paha mieli. Hän uskoo, että joku ohjaa elämää ja kaikella on tarkoituksensa. Joskus on vaikea hyväksyä, miksi Jumala antaa tapahtua tiettyjä asioita, mutta sitten huomaa, että kaikella on tarkoituksensa. Vuosienkin jälkeen voi oivaltaa, miten joku asia oli tarkoitettu ja harmittelee, ettei oivaltanut silloin toimia itse toisin.

Kysyin haastateltavilta, kohteleeeko ympäristö heitä omana itsenään eli ihmisenä ihmisten joukossa vai määritelläänkö heitä sen mukaan, että he ovat työttömiä tai vähäosaisia. Monilla on ollut elämässään myös muita sellaisia vaikeuksia, joiden takia voisi olettaa joutuvansa leimatuksi. Haastateltavien oli vaikea suoraan vastata tähän kysymykseen tai ajatella sitä kovin laajasti, mutta loppujen lopuksi heillä oli varsin paljon valaisevaa kerrottavaa.

Haastateltavien kerronta palautti ajatukseni luvussa 3 esittelemääni Kallion (2004) tutkimukseen köyhyyden kulttuurisista jäsennyksistä. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia **subjektipositioita** puhujat ottavat suhteessa kulttuuriin jäsennyksiin ja millaisia subjektiivisia merkityksiä he itse tuottavat. Kontekstuaalisen luonteensa mukaisesti subjektipositio ei ole pysyvä rooli, vaan asema, johon voi samaistua tai jonka voi kyseenalaistaa. (Kallio 2004, 9.)

Kallio (2004, 77–78) erotti eksistentiaalisessa kulttuurisessa jäsennyksessä henkisesti rikkaan ja henkisesti köyhän subjektipositiot. Myös tässä tutkimuksessa haastateltavat toivat esiin sen, ettei raha takaa onnellisuutta, koska tiettyjä elämänlaatua lisääviä asioista ei voi ostaa eli paremmassa asemassa olevilla eivät ole kaikki asiat paremmin kuin heillä heikkotuloisilla. Aineellisen realismin subjektipositiot olivat Kalliolla sosiaalitoimiston asiakkaan positio ja asunnottoman positio. Tässä tutkimuksessa esille tuli sosiaalitoimiston asiakkaan positio sekä työttömän positio. Haastateltavilla oli kokemuksia siitä, miten raha pyörittää elämistä ja tunne omasta ihmisarvosta on välillä vaaka-
laudalla.

On huomattava, että tällaiset jäsennykset ja jaottelut ovat toisaalta keinotekoisia ja eri luokat voivat myös mennä päällekkäin tai olla toistensa kanssa ristiriitaisia (Kallio 2004, 78–79). Mietin myös sitä, että kyse on siinä haastattelutilanteessa ja siinä elämäntilanteessa kerrotuista kertomuksista. Toisaalta haastateltavat samaistuivat tiettyihin positioihin, mutta toisaalta he myös kykenivät kiistämään heille ehdotettuja asemia. Haastateltavien kertomuksista nousi joistakin kohdista viesti siitä, ettei heitä voi asiakaina kohdella yhtenä pakettina eivätkä he edes halua kaikilta osin elää kuin ympärillä elävä keskivertoväestö.

Miltä tuntuu olla köyhä ja näkykö se päällepäin? Pienellä paikkakunnalla tai asuinalueella tiedetään toisten asiat. Ihmisestä saattaa kertoa jotakin se, että hän ajaa vanhalla autonromulla ja asuu vuokratalossa. Ei voi olla varma mitä ihmiset ajattelevat. Silti olo tuntuu nololta ja pelkää muiden ajattelevan, että tuossa menee ”**köyhä kurja, sosiaalipummi ja sosiaalitoimiston asiakas**”. Elämäkokemukset tekevät olon sulkeutuneeksi, koska alkaa pelätä ja hävetä omaa asemaansa yhteiskunnassa. Tulee tunne siitä, että on huono ihminen. Negatiiviset tunteet saattavat kuitenkin ajan myötä loiventua ja jos löytää uusia toimintamalleja. Eräs haastateltava koki, että kun hän kunnollisena ja tavallisena ihmisenä joutui vaikeuksiin, häntä ei otettu vakavasti eikä hän saanut tarvitsemaansa tukea:

Vaik mie sanon, esimerkiks semmosen mie oon sanonu tässä ,että jos mie oisin alkoholisti niin minuu ois ymmärretty paljon paremmin, jos mie oisin juovuksissa menettänyt työpaikan ja tuolla juonnu, niin tota minuu ois ymmärretty paljon paremmin, sit ois jopa säälytty. Mut nyt kun kävelee selkä suorana niin tosiaan niin kaikki luulee että huiputtaa tai ei muuten vaan viitti maksaa. Tai jootaan tämmöst niin... (V5)

Vielä pahemmalta tuntuu, jos omat lapset joutuvat myös turvautumaan sosiaaliapuun, eivätkä he ole varakkaiden vanhempien lailla pystyneet estämään tätä. Siinä ei auta työntekijöiden vakuuttelu, että kyllä täällä käy paljon nuoriakin. Haastateltavilla oli myös kokemuksia siitä, että jos perhe on pidempään ollut sosiaalitoimen asiakas, on työntekijä saattanut unohtaa yksilöllisyyden ja olettaa, että tämä on sitä samaa kuin silloin kerran tai tämä ihminen on samanlainen kuin se toinen.

Työtön ei voi muuttaa toiselle paikkakunnalle, koska työttömiä ei halua kukaan. ”Kun huomataan, että olet työtön, niin sulla ei oo mitään saumoikaan lähteä, että maastoudu siihen missä ootkii” (V4). Eräs haastateltavista myös kuvaa sitä, miten vaikeaa oli sopeutua siihen, ettei ole minkäänlaisia töitä, ei normaalipäivää, saatikka sitten ”narkkari-töitä”. Hän toi esiin minulle uuden käsitteen: osa-aikatyön ja normaalityön lisäksi hän erottaa ”narkkarityön”. Työnarkomaanit tekevät yli pitkiä päiviä tai ovat töissä useamassa kuin yhdessä työpaikassa.

7.3 Voimavarat ja vaikeudet

Haastateltavat kertoivat asioista ja ihmisistä, joista saavat tukea. Yhteisenä piirteenä monissa näissä oli se, että niistä hyötyminen edellyttää myös omaa aktiivisuutta eli voimavaroja löytyy myös omasta itsestä. Oma-aputerapiaa on se kun puhuu paljon ja avoimesti ihmisten kanssa, niin se auttaa järjestämään ajatuksia. Eräs haastateltavista kysyi, mitä tarkoitan voimavaroilla, ja määritteli ne itse sellaisiksi asioiksi, jotka potkivat häntä eteenpäin. Tärkeimpinä hän mainitsi seurakuntien tuen:

No sanotaan nyt, että se on noi seurakunnan apu ja just ne seurakuntien ihmiset. Koska sinnehän mä meen yleensä jos alkaa nyppimään tai alkaa olla tylsää, niin mä meen sinne sitte istumaan kahville ja pääsen sen hetken yli sitte. Ja sitte kun mä tuun kotiin, niin ei oo taas välttämättä sellasta sitte. Se käyrä siellä katon rajassa. Siten mä voin sen ymmärtää, mutta siinä voi olla monta käsitystä. Se on yks millä mä meen eteenpäin sitte. En mä välttämättä jää mököttään tänne mökkiin. Mä lähen liikenteeseen sitte. (H4)

Osa voimavaroista jää käyttämättä siksi, ettei jaksaa tai ei ole rahaa. Kaapista saattaa löytyä sekä tennismaila että sulkapallomaila ja uimahallin kortista on käytetty vasta yksi kerta, mutta kun on niin vaikea saada itseään liikkeelle. Toisaalta on harrastuksia, joista pitäisi ja jotka voisivat kohentaa terveydentilaa, mutta niihin ei ole varaa. Ratsastus on kallista siihen nähden, että niitä hevosia pitäisi muutenkin liikuttaa. Tankki syö niin paljon bensaa, ettei voi lähteä johonkin tapahtumaan toiselle puolelle Suomea. Rahanpuute myös estää tapaamasta muita läheisiä niin usein kuin haluaisi, etenkin ulkomailla asuvia sukulaisia.

Useimmin mainittu voimavara ovat lapset, jotka kannattelevat ja joiden takia jaksaa. Lapset saavat tuntemaan vanhemman olonsa tarpeelliseksi. Ilman lapsia olisi aika tyhjän päällä koko elämä. Jos on tullut tunne, että kannattaako tässä elämässä enää mitään yrittää, niin lasten takia ei ole voinut heittää elämää ”läskiksi”. Lasten kanssa voi keskustella asioista ja heillä on joskus hauskoja ehdotuksia. Mikä parasta, kaiken voi tehdä uudestaan lastenlasten kanssa.

Parisuhde ja puoliso nähtiin tukena eletyn elämän kautta: kun on pitkä taival menty yhdessä, monissa liemissä keitetty ja yhdessä pysytty. Hyvänä asiana pidettiin myös sitä, ettei puoliso käytä alkoholia joko ei ensinkään tai ei ainakaan häiritsevässä määrin ja että puolisolta sai huomiota ja huolenpitoa.

Ystävillä on suuri merkitys, asuivat he sitten lähellä tai kaukana. Ystäville voi purkaa omaa mieltään ja soittaa vaikka keskellä yötä. Ystäviä ei tarvitse olla montaa. Muutama sellainen riittää, joille voi ilmaista myös negatiivisia tunteita eikä aina tarvitse miettiä, mitä sanoo tai miten sen sanoo. Toiset erottelevat puheessaan kaverit, joiden kanssa lähinnä pidetään hauskaa ja sitten ystävät, joiden kanssa puhutaan myös vakavammista asioista.

Ystävyyteen voi liittyä myös kipeitä kokemuksia ja ystävien menettämistä. Miespuolinen haastateltava kertoo, että miehellä on niin halutessaan kavereita, joiden kanssa voi käydä esimerkiksi työpaikan tilaisuuksissa, mutta läheistä ystävyyttä ei synny helposti. Sen hän kokee jonkinlaiseksi aukoksi elämässään ja muistelee myös aikaa, jolloin lapset olivat pieniä ja ystäväpariskunnat vierailivat toistensa luona.

Harrastuksiin liittyvinä voimavaroina mainittiin kävelylenkit, karaoken laulaminen ja pianonsoitto. Voimaa voi saada myös positiivisen ajattelun kirjoista ja hengellisistä kouksista. Internetistä löytää suljettuja keskustelupalstoja. Eräällä haastateltavalla on hyviä kokemuksia ”hengellisestä huoneesta”, jonne voi myös lähettää itse soittamaansa musiikkia ja joiden jäseniä hän on tavannut myös ”livenä” hengellisissä tapahtumissa.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheista alkaen minulla oli mielessäni kaksi ajatusta: mikä tekee diakonityön asiakkaiden elämästä niin vaikeaa ja vielä tärkeämpänä, mikä pitää toivoa yllä. Kaksi vastausta nousi erityisesti esiin.

Mul on aina semmonen että, mie niin kun aattelen sillee että just vuoden päästä ois hyvin asiat. Mie aattelen aina silleen, että kun mie pystyn nukkuu yön yli, niin ehkä seuraavan päivän tulee jotain uusia oivalluksia tai tulee tapahtumaan jotakii semmost, jotaa mikä auttaa. Mul on aina sillee, että kun mie jaksan nukkuu hyvin yön, niin mul on voimii seuraavan päivän yrittää, että aivot pelais hyvin ja just sitä kautta, että jaksaa. Jaksaa niin kun eteenpäin, ettei niinkun nitkahda mitenkään. Tai mie niinkun aina luotan siihen huomiseen, että se voi muuttaa kaiken. (H5)

Toivoo vaikeina hetkinä tuo se, et tietää, että kaikelle löytyy ratkaisu. Koska mie oon luonteeltani aika positiivinen ihminen niin mie uskon, että elämä menee koko ajan parempaan suuntaan ja koko ajan tuntuu, et elämä on vasta alussa. (H2)

Havaitsin joissakin kertomuksissa viitteen siitä, että omat vaikeudet eivät estä auttamasta toisia, vaan pikemminkin motivoivat sitä. Itse saadun tuen avulla voi laittaa hyvän kiertämään. Kun on itse kokenut kovia ja tietää, mikä hätä siinä on, voi auttaa toista kertomalla ja kuuntelemalla. Vaikka toimeentulo olisi heikkoa, voi silti pitää kodin ovet avoinna esimerkiksi lasten ystäville tai kavereiden lapsille, keittää kahvit ja istua rupattelemaan keittiön pöydän ääreen.

Olin ennakkoon olettanut, että haastateltavat kertoisivat paljon omista vaikeuksistaan. Heitä toki huolettavat monet asiat: rahan puute, sairaus perheessä, ulosotossa olevat velat tai lähiomaisten menetykset, mutta mitään arkkiveisun pituista valitusvirttä en kuullut. Vaikeuksista selviytyminen näyttää olevan paljolti kiinni omasta asennoitumisesta. Vaikeiden asioiden kanssa yritetään elää tai yritetään ratkaista ne itseään tyydyttävällä tavalla:

No mitkä nyt sitte on vaikeita juttuja. No toi rahapolitiikka, mut sekii on aina yritettävä järjestää. Sit jos juttukaveria tarvitsee, niin se on se diakonissa tai sit kysyy pomolta. Sekii ois ratkastu sillee. En oikein osaa sanoa siihen, että mikä ois vaikeeta. Se on omasta nupista kiinni, että miten asennoituu mihinkii, että minkä otat huumorilla ja siirrät jonnekin tonne taakse. Tai sitte jos on tässä oltava, niin mihin sä pistät sen sitten.

Haastateltavat siis löysivät elämästään voimavaroja ja keinoja selviytymiseen vaikeista asioista. Toisaalta on käynyt ilmi (ks. luku 7.1), miten jatkuva kamppailu toimeentulosta vie voimia ja asiakkaan on itse vaikea nähdä tulevaisuudessa valoisia asioita. Kuten luvussa 3.3 todettiin, vastoinikäymiset voidaan nähdä myös uutena mahdollisuutena. Jos työntekijä lähtee syyllistämisen ja syyttämisen sijaan hakemaan avarakatseisesti yhdessä asiakkaan kanssa voimavaroja, niitä voi löytyä yllättäviltäkin alueilta. Työntekijä auttaa asiakasta määrittelemään itse, mitä hän haluaa omassa tilanteessaan tapahtuvan. (Sosweb – sosiaalityön työmenetelmät i.a. a.)

Kaksi teemaa erottui muita selvemmin: sairauden vaikutus omaan tai perheen elämään ja toisena teemana kokemukset yhteiskunnan systeemeistä ja säännöistä. Tutkimukseen osallistuneilla tai heidän perheenjäsenillään on todettu monia sellaisia terveydellisiä ongelmia, joiden haastateltavat tulkitsivat ilmenneen tai pahentuneen epävakaan taloudellisen tilan ja stressin seurauksena kuten päänsärky, unettomuus, hormonitoiminnan vaihtelut, krooninen jalkojen ihon halkeilu, allergia sekä paniikkihäiriöt. He mainitsivat myös sairauksia, joiden takia heidän rahatilanteensa oli heikentynyt. Näitä olivat muistihäiriöt sekä erilaiset tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ja vammat.

Kun puoliso sairastuu vakavasti tai sairauslomasta tulee pitkä, kaatuu kaikki toisen puolison hoidettavaksi, niin fyysinen työ kuin erilaisten asioiden hoitaminen. Oman jaksamisen vuoksi joutuu ehkä vaihtamaan kokoaikaisen työn osa-aikaiseksi ja tämä vaikuttaa paljon perheen tuloihin. Rankkaa on myös se, jos päivät ovat yhtä samaa hoitamista sekä työssä että kotona.

Sairaus tuli siis esiin monesta eri näkökulmasta. Sairaus aiheuttaa rahahuolia ja raha-huolilla epäillään olevan yhteys sairauteen. Sillä on vaikutuksia sekä yksilöön että hänen ympärillään eläviin ihmisiin. Sairas köyhyys –tutkimuksessa (Kinnunen 2009, 203, 222, 226) tutkittiin Kirkon diakoniarahaston avustushakemuksista sairastumista ja huono-osaisuutta selittäviä tekijöitä. Vaikka yhteyttä ei voitu tutkimuksellisesti todistaa, niin tuntuu todennäköiseltä, että kielteinen stressi, kasautuvat vastoinkäymiset ja pitkäaikainen perustarpeista tinkiminen voivat heikentää terveyttä. Tutkimukseen osallistuneilla oli samankaltaisia ongelmia kuin minun haastateltavillani, kuten unettomuus, niska- ja hartiasseudun kivut ja ammattiperäiset kulumat.

Sairauden köyhdyttävä vaikutus voi tulla esiin perheenjäsenen sairastuessa tai vammautuessa. Tällainen kriisi voi viedä epätasapainoon jopa normaalituloilla elävän perheen tai yksilön. Kun sairaus tai vammautuminen vie kyvyn toimia entisessä työssä, niin saattaa joutua vaihtamaan ammattia. Tulot ovat tuolloin usein epäsäännölliset ja etuuk-sien väliin voi jäädä tulottomia aikoja. Monilapsisessa perheessä yhden lapsen vakava sairastuminen voi pakottaa toisen puolison jäämään kotiin. Tämä pienentää tuloja, mutta samalla lapsen sairastamisesta aiheutuu lisäkuluja. (Kinnunen 2009, 213–214.) Omasta aineistostani kävi ilmi, että syntymästä asti vammaisen lapsen hoitoon ei välttämättä saa yhteiskunnalta kaikkea sitä tukea, mikä olisi tarpeen.

Sairas köyhyys –tutkimuksessa sairausaineiston avunhakijatalouksissa taloudellista ahdinkoa oli kestänyt lähes kolmasosassa tapauksista yli kymmenen vuotta. Ihmiset näyttävät kuitenkin jaksavan ponnistella stressaavissa olosuhteissa, jos vaikeuksien kestämisellä on tarkoitus ja elämässä on jokin keskeneräinen tavoite ja tehtävä. Monelle tämä oli lasten kasvattaminen aikuiseksi. Toinen tärkeä tekijä selviytymiselle olivat tukihenkilöt, joilta saadaan taloudellista apua, keskusteluapua ja lastenhoitoapua. (Kinnunen 2009, 210.) Myös monille minun haastateltavilleni lapset olivat elämän tarkoitus ja tärkeä voimavara. Voimavaroina mainittiin myös ystävät ja isovanhemmat.

7.4 Kokemukset yhteiskunnan ”systeemeistä ja säännöistä”

Tässä teemassa tuodaan esille omakohtaisiin kokemuksiin perustuvia kertomuksia ja mielipiteitä, mutta siirretään painopistettä myös oman itsen ulkopuoliseen maailmaan tai haastateltava ilmaisee oman kokemuksensa kääntämällä sen yleiselle tasolle. Mietin psykoanalyttista teoriataustaa vasten sitä, mitä haastateltavat itse asiassa kertovat, kun he puhuvat muista ja muiden asioista silloin kun on tarkoitus puhua omista kokemuksista. Onko se luontevaa ajatusten kulkua vai onko mukana myös torjuntaa? On psyykkisesti helpompaa etäännyttää puhe pois itsestä.

Toisaalta voidaan ajatella niin, että ihminen omaksuu sosiaalisesta tietovarannosta tarinoita osaksi omaa henkilökohtaista tietovarantoaan ja kertomalla tarinaansa hän ilmaisee samalla ymmärrystään yhteisöstään ja yhteiskunnasta (Hänninen 1999, 21). Tarinat kertovat samalla kertaa siitä, mitä tapahtuu ja miten toimitaan todellisessa maailmassa sekä siitä, miten osallistujat suhtautuvat tähän todellisuuteen: heidän uskomuksistaan, peloistaan, toiveistaan ja tunteistaan (Bruner 1986, 14, 20–22).

Haastateltavat halusivat esittää huomioitaan siitä, mitä he ovat havainneet ympäröivässä maailmassa. Haastateltavien yhteinen kysymys näyttää olevan: ”Mihin maailma on mennyt?” Mielipiteitä ja kokemuksia kerrottiin useilta eri elämänaloilta: perheiden ja etenkin lasten tilanteesta, työmoraalista, byrokratiasta ja koulutuspolitiikasta. Valitettavasti en voi henkilöllisyyden salaamisen takia kertoa kovin tarkkaan haastateltavien kokemuksia, mutta ymmärrän, mistä ne ovat voineet muodostua.

Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että nyky-yhteiskunnassa lyödään köyhää vielä köyhemmäksi, suorastaan lättäjalaksi. Yhteiskunnassa tehdään haastateltavien mielestä jättömiä päätöksiä. Oikeudessa annetaan tuomioita laittomista uhkauksista, mutta sähköyhtiöt voivat lähettää maksukehotuksia uhkaillen sähkön katkaisemisella, vaikka pimeässä ja kylmässä on mahdotonta elää. Yksittäinen ihminen joutuu heti vaikeuksiin, jos ei pysty maksamaan laskujaan, mutta herroilla ei tunnu olevan minkäänlaista vastuuta päätöksistään. Lainmukaisten etuuksien hakemisesta on tehty monimutkaista.

Haastateltavien mielestä yhteiskunnassa siis tarpeettomasti kahlehditaan ja turhaan hankaloitetaan yksilöiden toimintaa. Toisaalta taas joihinkin asioihin suhtaudutaan liian sallivasti. Joillakin työpaikoilla on yleistä tulla töihin, jos ei nyt päihtyneenä niin krapulassa kuitenkin. Joillekin myönnetään sosiaalietuuksia, vaikka he kykenisivät työntekoon.

Kun viranomaisten kanssa ei onnistu hoitamaan asioita haluamallaan tavalla, niin pitkän yrittämisen jälkeen tilanteeseen turhautuu ja väsyä. Sitten kun väsyä, ei enää löydy energiaa, että jaksaisi itse hoitaa asioita. Jos tuntuu siltä, ettei vastapuolelta tulla yhtään vastaan, ei jaksa yrittää. On masentavaa, jos ei koe saavansa tarpeeksi tukea.

Tää niinku on sellasii asioit mitä haluais tehdä, mitä niin ite kokee niinku sellasiks hyväks niin tietyl taval on niinku seinä vastas, niinkun jotkut tällaset systeemit tässä yhteiskunnassa, että jotka on niinku sellasii että niinku sellaset että ne jarruttaa eteenpäin menemistä ja tekemistä.

Haastateltavat huolehtivat siitä, että ihmiset ovat niin tyytymättömiä ja moni voi huonosti. Toisten elämä näyttää pyörivän aivan liikaa tavaroiden hankinnan ja kuluttamisen ympärillä. Haastateltavat tunsivat huolta etenkin perheiden elämäntilanteesta. Lehdistä on voinut lukea, miten joka kymmenes pettää kumppaniaan parisuhteessa. Mennään naimisiin, saadaan lapsia ja erotaan. Aikuiset ajattelevat liikaa omia tarpeitaan ja lapset kärsivät. Lapsista ei huolehdita. Perusopetuksen pitäisi muka olla ilmaista, mutta koulussa pitää olla sukset, luistimet ja sisäurheiluvaatetus. Nuoret liittyvät jo varhain huonotuloisten työttömien joukkoon, koska ilman koulutusta ei saa töitä eikä joihinkin koulutuspaikkoihin pääse, jos ei ole yhtään työkokemusta alalta.

8 ELÄMÄNKAARI

Elämäнкаari -teema jakautui kahteen eri luokkaan. Ensimmäisenä ovat elämänvaiheet, jotka sisältävät sekä lyhyt- että pitkäkestoisia vaiheita. Toisissa niistä voi havaita selkeän käännekohdan, jossa tapahtumat jakautuvat ennen ja jälkeen. Toisena kohtana on tulevaisuus. Elämäнкаariteemasta on muodostettu myös yksi tapauskertomus (luku 8.3).

8.1 Elämänvaiheet

Haastateltavien oli vaikea alkaa saman tien kertomaan elämänsä eri vaiheista tai siitä, mikä olisi ollut erityisen merkityksellistä: ”No, mitä tuohon nyt sanoisi” tai ”No, ei nyt oikeestaan tuu mitään mieleen, se on niin värikästä ollu elämästä ja kuolemasta”. Lapsuudestaan ei kerrottu kovin paljon. Onkin ymmärrettävää, ettei lyhyen haastattelun aikana välttämättä ole helppoa palata muistoissaan kovin kauas, etenkin kun haastattelun pääpaino oli nykytilanteessa ja diakoniatyön asiakkuudessa.

Omaa lapsuutta ja nuoruutta pohdittiin siltä kannalta, mikä vaikutus niillä on nykyisyyteen. Se, että on lapsuudessa aina saanut kaiken mitä halusi, ei tarkoita, että myöhemmin elämässä olisi kaikki upeasti. Hyvät kotiolot tukevat, mutta perhettä saattaa kohdata esimerkiksi perheenjäsenen tapaturmainen kuolema, joka jättää jälkensä aikuisuuteen asti. Toiset haastateltavista harmittelivat sitä, etteivät he vanhempina ole pystyneet järjestämään omille lapsilleen yhtä hyviä olosuhteita. Lapsuuden tapahtumat voivat herättää halun toimia aikuisena toisella tavalla. Jos lapsena jäi ilman uutta vaatetta sen takia, ettei haluttu ottaa vastaan avustuslappua, niin itse saattaa silti turvautua kunnallisen sosiaalityön tai diakoniatyön apuun.

Haastateltavista ne, joilla on pitkä parisuhde takanaan, tarkastelivat elettyä elämää avioliiton kaaren kautta. Joidenkin yhdessäoloon mahtuu kriisejä ja riitoja, mutta yhdessä on pysytty. Eräissä liitossa puolison alkoholinkäyttö varjosti perheen elämää, mutta raitistumisen myötä elämä rauhoittui. Joidenkin elämään taas sisältyy eri vaiheita yksinhuoltajana ja avioliitossa olevana.

Henkisten mullistusten lisäksi eteen on tullut konkreettisia muutoksia esimerkiksi muuttaessa avioeron jälkeen isosta omakotitalosta kerrostalokaksioon. Joillekin uuteen suhteeseen alkaminen on vaatinut rohkeutta. Uskallanko, vaikka toinen vaikuttaa niin hyvältä ihmiseltä? Jos vielä nainen on miestä vanhempi, pelkää muiden suhtautumista, vaikka itse ajattelisi, että kyse on vain numeroista.

Haastatteluissa hahmottuu selvästi sekä elämäнкаareen luonnollisesti kuuluvia vaiheita että sukupolvien ketjuun kuulumisen. Lasten syntymät ovat merkittäviä tapahtumia ja vanhempien ajatukset yltävät jo tulevaisuuteen. Mitä lapsista tulee? Miten he pärjäävät ja löytävät oman paikkansa?

Isovanhemmat, oli sitten kyse omista tai appivanhemmista, ovat haastateltavien kertomuksissa tärkeitä ihmisiä, joiden kanssa vietettyyn aikaan liittyy paljon hyviä muistoja. Omaan isovanhemmuuteen nähden haastateltavat ovat eri elämänvaiheissa. Osalla se ei ole vielä ajankohtaista, yksi haastateltava toivoisi jo kohta saavansa lastenlapsia ja yksi on isoäiti.

Elämänvaiheissa tuli vahvasti esiin kahden haastateltavan kohdalla toimiminen omaishoitajana ja suru hoidettavan kuoltua. Kun kymmenen vuotta hoitaa omaa lastaan usein vuorokauden ympäri ja kodin hoitamisen siihen päälle, se on” aikamoista pyöritystä ja hurjaa aikaa, kun näin jälkikäteen ajattelee”. Mennyttä aikaa ei pysty tarkkaan kuvailemaan, koska ”se meni sellasessa sumussa sitte”. Piti jaksaa loputtomiin. Ja kun lapsi kuoli, piti jaksaa tukea perheen muita lapsia ja järjestää hautajaiset ”ja piti sitä ja tätä ja rahasta ei ollut silloinkaan tietoaakaan ja soittaa kaikki läpi ja muuta”. Ei ehtinyt suremaan. Kun elää sumussa eikä ehdi kunnolla levätä oikeastaan moneen vuoteen, niin vasta riittävän vakavat fyysiset oireet saavat pysähtymään ja lepäämään.

Samankaltaisia kokemuksia oli toisella, puolisoaan hoitaneella omaishoitajalla. Elämä menee tiukaksi, kun puolison hoitamisen lisäksi pitää tehdä kotityöt ja pihatyöt ja tukea lasta. Koti- ja sairaalajaksot vuorottelevat. Perheen huonoa rahtilannetta rasittavat lääke- ja hoitokulut. Sairaalle kuuluvien etuuksien ja muun avun järjestely tuntuu rankalta, kun on muutenkin jaksamisen äärirajoilla.

Tässä yhteydessä mietin diakoniatyön etsivän työn merkitystä. Johtuneee resurssien vähydestä, että omaishoitajatyön painopiste on iäkkäiden omaishoitajien ja hoidettavien tukemisessa, mutta muutkin olisivat tuen tarpeessa. Mistä heidät löytää? Voisi olla tarpeellista järjestää edes lyhyitä virkistyshetkiä, joissa (kuten nämä kaksi omaishoitajaa) omaishoitaja voisi olla hetken ”minä” ja ”nainen” ilman omaishoidon ja äitiyden taakkaa. Myös miehiä on paljon omaishoitajina. Kokemukseni mukaan heitä on vaikea saada osallistumaan, vaikka ehkä kaipaisivatkin tukea.

Omaishoidettavan kuoltua saattaa omaishoitajan elämä jatkua vielä jonkin aikaa sumussa. Kun siitä havahtuu, saattaa suru tuntua vielä pahemmalta. Useilla muillakin haastattavilla oli kokemuksia siitä, miten läheisiä kuolee lyhyin väliajoin. Silloin voi käydä niin, ettei missään vaiheessa voi keskittyä suremiseen, kun tulee uusi kuolemantapaus ja siihen liittyvät mielenliikkeet, käytännön järjestelyt ja elämänmuutokset.

Suru voi näyttäytyä vihana ja katkeruutena, joka kuluttaa. Paha olo saa aikaan sen, että puhuu kovin sanoin läheisille ja suuttuu milloin missäkin sattuu asioimaan, vaikka pankissa tai terveyskeskuksessa. Onneksi oli ystäviä, jotka ymmärsivät. Hyvä asia on myös se, että löytää vertaistukea ja samanlaisen tilanteen kokeneita ihmisiä. Alussa voi tuntea olevansa ihan rikki. Ei osaa ryhtyä mihinkään, yöt menevät valvoessa eikä saa mistään hyvän olon tunnetta. Mutta ennen pitkään haudalla käynnit harvenevat ja leipomisen halu yllättää pitkästä ajasta.

Vuosienkin jälkeen suru tuntuu edelleen. Vaikka järki sanoisi, ettei kuolleen elämänlaatu ollut mitenkään hyvä, niin silti välillä itkettää ja suututtaa. Etenkin kun oma lapsi kuolee, muistot hänen hoitamisestaan säilyvät vahvana. Lapsen riippuvaisuus äidistä tekee äidin ja lapsen välille erityisen siteen. Suru kuitenkin hiipuu välillä jonnekin taaksemmas häipymättä silti mielestä. Kun kuolemasta on kulunut tarpeeksi aikaa ja siihen on saanut etäisyyttä, voi sen hetkisestä tilanteesta puhua realistisemmin.

Haastatteluissa tuli esiin myös se, että tukea saa usein runsaasti suruajan alkuvaiheessa, mutta sitten saattaa käydä niin, että yhteydenotot harvenevat ja sureva tuntee itsensä ja perheensä hyljättyksi. Läheiset eivät ehkä ymmärrä, että suru on mukana vuoden kierrossa ja tuntuu erityisen pahalta, kun on äitienpäivä, isänpäivä tai jokin muu juhlapäivä.

Elämä jatkuu, mutta läheisen menetys vaikuttaa ajatuksissa vuosien päähän ja näkyy usein niissä tilanteissa, joissa vietetään perhejuhlia.

Kertoessaan elämänsä eri vaiheista, haastateltavat pohtivat samalla, miten koetut asiat ovat yhteydessä elämänlaatuun ja elämän tarkoitukseen. Vaikeuksia on riittänyt: on ollut liiallista päihteiden käyttöä, riitoja parisuhteessa, velkakierrettä, läheisten kuolemia ja omia ”töppäilyjä”. Eräs haastateltavista miettii, miten on ”hengissä kuitenkin ja eteenpäin potkii”. Liekö kyse sitten tuurista, sattumasta vai johdattuksesta. Kyse on joissakin tilanteissa myös sopeutumisesta ja armeliaisuudesta itseään kohtaan. Jos olisi ollut silloin se järki, mitä on nyt, niin olisi tehnyt toisin, mutta tapahtuneen kanssa on kyettävä elämää liikoja murehtimatta.

Loppujen lopuksi haastateltavat kertoivat olevansa suhteellisen tyytyväisiä tähänhetkeen elämäntilanteeseen. Eräälle haastateltavista tuo hyvän olon se, että elämä on tällä hetkellä rauhallista ja tasapainoista. Paljon on menettänyt ja paljon saanut tilalle, kuten lapsenlapsia ja uuden puolison, jonka huolenpito tuntuu hyvältä. Haastateltava on päässyt eroon vihasta ja katkeruudesta ja oppinut iloitsemaan pienistä asioista:

Eikä haluta niinkun semmosia uskomattomii juttui. Kylhän niin pienist asioist ihmisen hyvinvointi tulee. Jos sul on kotona hyvä olla, jos sulla on hyvä parisuhde ja sulla on asiat lasten kanssa asiat hyvin ja sul on ystävät, niin kylhän niist täytyy olla kiittollisii. Kylhän ne sulle luo sen peruspohjan elämälle, et sulla on hyvä olla. (H3)

8.2 Tulevaisuus

H: Mitäs sie muuten aattelet tulevaisuudesta? Aattelet sie tulevaisuutta?

V: En. Mä en halua aatella sitä, koska tää näyttää aika hiljaselta.

H: Mites se perspektiivi, meneeks se viikon eteenpäin vain...

V: No se menee hetken tai päivän eteenpäin.

Tulevaisuuden kuvittelu tuntui kaikista haastateltavista ensin vaikealta. Tähän voisi olla syynä se, että jokapäiväisessä elämässä on riittävästi pohdittavaa. Haastateltavilla ei myöskään näytä olevan suuria haaveita tai tulevaisuudensuunnitelmia.

Mietin myös tilannetta, jossa itse joutuisin vastaamaan kysymykseen: ”Leikitääs lopuksi vähän mielikuvitusleikkiä. Millaista sun elämä voisi olla viiden vuoden kuluttua?” Ensin ehkä toteaisin, etten edes odota mitään erikoista. Saattaisin myös vedota vakaumukseeni eli Herran huomassa päivä kerrallaan.

Miksi siis halusin kysyä haastateltavilta tulevaisuudesta ja miksi olen siitä kiinnostunut? Koska uskon siihen, että tulevaisuuden kuvittelu voi auttaa muuttamaan elämän suuntaa ja toteuttamaan haaveita, vaikka tällaisen visualisoinnin hyödyistä ei olekaan tieteellistä näyttöä. Tulevaisuuden elementtiä käytetään erilaisissa työmenetelmissä ja niiden käytöstä on saatu hyviä kokemuksia. Tässä yhteydessä mainitsen lyhyesti kaksi menetelmää.

Tulevaisuuden muistelu –menetelmä on kehitetty ensisijaisesti lastensuojeluun, mutta sitä voidaan hyödyntää myös aikuissosiaalityössä. Se on haastattelutapa, jossa nykyhetken ajatuksia, toiveita ja huolia tarkastellaan tulevaisuudesta käsin. (Ks. Sosweb –sosiaalityön työmenetelmät i.a. b.) Aarrekartta –menetelmä on mielikuvatyöskentelyä, jossa toiminnallisin keinoin pohditaan tulevaisuutta, asetetaan tavoitteita ja tuodaan esille unelmia. Varsinainen konkreettinen aarrekartta voi olla pieni kortti tai jokin isompi kollaasi. (Kiiski 2009, 213.)

Tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta mennä kovin syvälle tähän aihepiiriin eikä se ollut myöskään tutkimuksen tärkein tavoite. Halusin kuitenkin saada mukaan myös tämän näkökulman, koska siitä voi olla hyötyä diakoniatyön kehittämisessä. Kirkon työntekijä voi hyödyntää vahvan sielunhoidollisen osaamisen lisäksi myös sosiaalityön menetelmiä. Havahduin myös Särkelän (2001, 82) ajatukseen siitä, miten asiakkaan tilannetta arvioitaessa korostuvat nykyhetki ja menneisyys, vaikka kaikki uudet mahdollisuudet ovat tulevaisuudessa.

Vaikka haastateltavat eivät omien sanojensa mukaan odota kovin paljon tulevaisuudelta eikä heillä ole erikoisia haaveita, he kuitenkin kertoivat toiveistaan, kun saivat niitä rauhassa miettiä. Tulevaisuutta ajateltiin paljon lasten kasvun kautta. Joku menee kouluun, jotkut ovat pahimmassa murrosiässä, jotkut lähtevät opiskelemaan tai muuttavat muuten pois kotoa.

Eräs haastateltavista haaveilee ajasta, jolloin elämä olisi tasaisempaa, vastoinikäymisiä olisi vähemmän ja aviopuolisoilla olisi enemmän kahdenkeskistä aikaa. Ellei sitten viiden vuoden kuluttua jo saisi hoitaa lastenlasta ja saisi olla mummo tai mamma.

Terveenä pysyminen ja rahatilanteen kohentuminen oli yleinen toive. Että saisi velat maksettua ja ainainen senttien venytys loppuisi. Toisaalta monen raha-asiat ovat niin monisyisiä, ettei osaa hahmottaa, millaisiksi ne tulevaisuudessa muuttuvat. Joidenkin haaveiden toteutuminen on kiinni siitä, ettei ole rahaa. Voisi harrastaa enemmän tai matkustaa ulkomaille tapaamaan sukulaisia ja muutenkin matkustella.

Nii mie toivon vaan, että meil kaikel ois niinku hyvä olla. Oltas terveinä ja että ite pääsis töihin ja että lapsilla ja lapsenlapsilla ois hyvä olla ja ne saís niinkun oman paikan täs elämas. Et ihmisen ei tarvii kouluttaa itteään huippuammattaihin. Se on normaalitö kun sie sen teet ja saat siitä palkan, jos sie ite viihyt siinä ja sun on hyvä olla, ei tarvita sitä. Ihminen saa sen hyvän olon muutenkii. (V3)

Työssä käyvät haluaisivat pysyä työssä niin kauan kuin työtä ja työkykyä riittää. Osa haastateltavista elää odottaen ratkaisua siihen, voiko itse tai puoliso palata enää työelämään ja jos voi, niin mihin työhön. Tai jos ei voi, niin sitten pääsisi eläkkeelle. Välielässa roikkuminen on rasittavaa. Uudelleen koulutukseen hakeutumista suunnitellaan työkykyyn liittyvien syiden lisäksi myös siksi, että nykyinen työ on niin heikosti palkattua. Motivaatiota lisää sekin, että haluaa vielä elämässään edetä ja lasten tullessa isommaksi olisi myös aikaa keskittyä opiskeluun.

8.3 Kertomus velkakierteestä

Seuraavassa kertomuksessa on vahva viesti siitä, miten tavallisen ihmisen elämä voi kääntyä huonompaa suuntaan ilman että hän sen tarkoituksella itse niin järjestää. Mieleeni palaa sosionomikoulutuksen ensimmäisellä ammattiaineiden luennolla kuultu yksinkertainen mutta paljon asiaa sisältävä lause: ”Kenelle tahansa voi käydä mitä tahansa”.

Ekaks niinku uskoo, että kaikki maailmassa, niinkun itekii nuorena, että kaikki on niinkun mahdollista ja näin mennään ja noin ja hyvin menee ja... Et miten voi se elämä siitä kääntyä, että ihan niinku päälaelleen.

Kaikki lähti liikkeelle jo 1980-luvun alusta. Minä ja vaimoni aloimme etsiä omaa asuntoa ja menimme kysymään aravalainaa, mutta emme saaneet. Ryhdyimme sitten Posti-pankin asuntosäästäjiksi ja tarkoituksena oli hankkia asunto eräästä rakenteilla olevasta talosta. Rakennusliike meni kuitenkin konkurssiin. Rahaa oli jo jonkin verran säästetty ja ajattelimme, että johonkin on nyt pakko päästä ja mieluiten hyvän etäisyyden päähän vaimon työpaikasta. Muutimme kalliiseen rivitaloasuntoon, mutta pankinjohtaja oli ymmärtäväinen ja lainalle saatiin sovittua hyvät ehdot.

Elämässä tapahtui siihen aikaan paljon muutoksia. Ensimmäisen lapsen syntymän aikoihin minulla oli hyvä urakkapalkkainen työ, joka sitten loppui siitä toimipisteestä. Uutta työtä olisi ollut toisella puolella Suomea, mutta enhän minä voinut sinne siinä tilanteessa lähteä. Löysin toisen työpaikan, mutta tuloni tippuivat valtavasti, samoin vaimon tulot hänen jäädessään äitiyslomalle.

Kun elettiin 90-luvun alkua, monelle kävi niin, että he jäivät kahden asunnon loukkuun. Mekin ajattelimme, että kaksio jää ensimmäisen lapsen synnyttyä pieneksi. Paikkakunnalle rakennettiin koko ajan uusia rivitaloja ja löysimme sopivan kolmion. Ajattelimme, että myydään entinen asunto tietyllä hinnalla ja päästään irti veloista. Mutta kävi niin, että uuteen asuntoon piti sijoittaa rahaa jo ennen sen valmistumista ja jouduimme ottamaan lainaa sitä varten. Kun sitten muutimme uuteen asuntoon, emme saaneet vain kolme vuotta vanhaa entistä asuntoa millään myydyksi. Vaikeuksia tuli siitäkin, että ostajaksi tarjoutunut ei saanut omaa entistä asuntoaan myydyksi, joten siitä tuli sellainen ketju.

Lainaehdot oli sovittu parempien tulojen pohjalle silloisessa elämäntilanteessa. Nyt tuntui siltä, että naru tiukkenee tiukkenemistaan. Kun velkaneuvoja kehotti menemään pankkiin sopimaan vapaavuosia, oli ymmärtäväinen pankinjohtaja lähtenyt pois ja uusi sanoi, että ehdot ovat tässä: joko maksat itse tai sitten takaajat tulevat ja maksavat. Entisen asunnon pankki otti eikä enää odotellut. Enkä edes tiedä, miten alas hinta meni.

Kun pankkilainat kaatuivat päälle, niin ystävät häipyivät siinä vaiheessa, samoin lasten kummit. He olivat olleet takaamassa lainoja. He estivät aluksi sen, etten päässyt velkasaneeraukseen. Ystävät sanoivat, etten pääsisi heitä karkuun siitä velasta. Se oli sellaista rumbaa silloin, kun tuli tappouhkauksia ja vaikka mitä. He väittivät, että lapsia tehdään tahallaan, ettei tarvitsisi maksaa velkoja ja yrittivät muutenkin mustamaalata. Kaiken huippu oli se, että he ottivat yhteyttä sosiaalitoimistoon ja ehdottivat, että pankkani menisi sinne ja sosiaalitoimisto antaisi sitten meille ruokarahaa. Tai että lapset otettaisiin huostaan, että meille jäisi enemmän rahaa maksaa velkoja. Totta olikin, että yritimme käyttää rahaa laskuihin niin paljon kuin mahdollista ja ruokaan jäi sitten vähemmän.

Yritin tehdä kahta työtä ja jakaa yöllä lehtiä. Mutta sitten kolmen jakopiirin paikka jaettiin kahdelle ja minä jäin ilman. Tuntui pahalta, kun kukaan ei neuvonut tai tukenut. Kasautuu valtavia paineita, kun pitäisi maksaa 10 000–15 000 markan erä eikä rahaa ole. Jossakin vaiheessa äiti suostui lainaamaan rahaa, mutta kun takaisinmaksu ei järjestynyt siten kuin pankki oli sen luvannut, katkesivat välit äitiin totaalisesti vuosiksi.

Velkasaneerauksen aloittaminen oli pitkä prosessi. Tuntui oudolta, kun velkaneuvoja sanoi, että nyt et yritä maksaa enää yhtään laskua ja tilanne jäädytettiin siihen. Olihan elämä ollut yhtä ja samaa taistelua siitä lähtien, kun ensimmäinen ulosottokirje jostakin tavarasta tuli ja tämä koko alamäki lähti käyntiin. Laskeskelin kerran, että siinä vaiheessa, kun asia meni oikeuteen, niin velkaa oli kolminkertainen määrä siihen verrattuna mistä lähdettiin.

Oli henkisesti rankkaa, kun yhtäkkiä ympärillä ei ollut ketään, ei omaisia eikä ystäviä. Työssä käynti auttaa siinä, ettei jää liikaa miettimään tapahtunutta. Vaikka kaikki sanoivat, että se on oma syy, niin se oli sellainen tilanne, johon joutui väkisin. Kaikki ihmiset menevät ottamaan lainaa, ei kellään ole satoja tuhansia euroja tilillä, kun lähtee hakemaan lainaa vaikka asunnon ostoon. Sillä laillahan se lasketaan, sen hetkisten tulojen mukaan. Ja aina se on riski tavallisille ihmisille, jotka eivät saa isoa kuukausipalkkaa.

Tätä niukasti elämistä on jatkunut jo 20 vuotta ja osa lainoista on maksettu pois. Kun mietin kuluneita vuosia, niin tilanteeseen on jotenkin turtunut. Tulevaisuudelta en odota mitään ihmeellistä. Velkojen maksamista riittää vielä muutamaksi vuodeksi. Olen monta kertaa miettinyt, olisiko jotenkin voinut estää lainojen kaatumisen päälle. Jos moitteiden ja uhkausten sijaan olisimme saaneet järkeviä neuvoja. Ehkä entisen asunnon olisi voinut laittaa vuokralle, ettei sitä olisi tarvinnut myydä pilkkahintaan. Ja itse olisi voinut mennä asumaan väliaikaisesti johonkin huonompaan asuntoon. En voi syyttää pankinjohtajaa, mutta siihen aikaan pankeilla oli varaa antaa ihmisille rahaa ja niin he myös antoivat.

Kertomuksessa on nähtävissä juonellinen kehityskaari:

Halu omaan asuntoon viriää, säästämistä ja suunnitelmia ►

Asuntoasiat eivät mene suunnitellusti ja työtulot tippuvat ►

Lainoja jää lyhentämättä ja laskuja maksamatta ►

Maksuvaikeudet lisääntyvät ►

KÄÄNNEKOHTA, jossa omat yritykset korjata tilanne eivät enää onnistu ►

ulosotto ► velkasaneeraus ► tasaista kituuttamista, mutta vielä jaksetaan ►

Haaveissa takaisinmaksu ystäville ja velaton taloudellinen tilanne

Tästä kehityskaaresta voi havaita, miten yksi asia johtaa toiseen ja erilaiset yhteensattumat lisäävät vaikeuksia entisestään. Harva meistä myöskään elää kuvitellen mahdollisimman negatiivista tulevaisuutta, vaan tekee maksusuunnitelmia nykytilanteen mukaan. Kertomus johdattaa ajattelemaan yksilön vastuuta. Kertoja pohtii, mitä olisi voinut tehdä toisin, mitä olisi itse pitänyt oivaltaa ja missä taas olisi kaivannut neuvoja.

Kun miettii menneitä tapahtumia ja mahdollisia syitä, saa elämäntilanteensa tiedollisella tasolla haltuun. Syyn näkeminen oman itsensä ulkopuolella vaimentaa omaa syyllisyyttä. Mutta toisaalta, kun näkee oman osuutensa tapahtuneeseen, ei koe enää olevansa siinä määrin ulkoisten tekijöiden hallinnassa kuin aikaisemmin. (Gothóni 2006, 82.)

Kertomus havahduttaa miettimään, miten vuosia kestänyt velkakierre muuttaa ihmistä. Elämäntilanne-teeman eräs alateema oli ”köyhyyden vaikutukset identiteettiin” (ks. 7.2). Kun käy töissä, kulkee pää pystyssä eikä koko ajan näytä täysin vakavaa naamaa, niin muut ihmiset eivät ehkä voi ymmärtää ihmisen sisällä olevaa tuskaa. Elämänkokeemukset saavat ihmisen pelkäämään ja häpeämään omaa asemaansa yhteiskunnassa. Akordirahastotoimintamallin arviointitutkimuksessa tuli esiin ylivelkaantuneiden kokemaa häpeää. Häpeässä ei ole kyse syyllisyydestä, vaan arvottomuuden tunteesta. Sosiaalinen hylkääminen saa aikaan myös persoonallisen omanarvontunteen kadottamisen. Kun jää ulkopuolelle yhteisyydestä, alkaa epäillä oman olemassaolonsa oikeutusta. (Gothóni 2006, 71.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tarkastelen aluksi sitä, miten tutkimukselle asetetut tavoitteet toteutuivat ja kerron ajatuksista, joita syntyi haastattelujen aikana ja aineistoa tarkastellessa. Luvun lopussa tuon esiin joitakin kehittämisehdotuksia. Vaikka tutkimukseni pohjalta ei voi tehdä yleistyksiä ja kukin haastattelu on vain pala haastateltavan elämää, siirryn kuitenkin tässä vaiheessa käyttämään haastateltava-sanana tilalla sanaa asiakas ja siirrän näkökulmaa yleiselle diakonian asiakkuuden tasolle. Luvuissa 9 ja 10 tarkastellaan asioita imperfektissä, mutta suunnataan myös tulevaisuuteen.

Tutkimukseni päätavoitteita olivat diakoniatyön kehittäminen ja kuvan välittyminen taloudellista apua saavien elämäntilanteesta. Halusin myös löytää asiakkaiden näkökulman siihen, mihin diakoniatyön resurssit pitäisi kohdentaa, miten asiakkaat tulisi kohdata ja miten heitä voitaisiin parhaiten auttaa. Näiden tavoitteiden lisäksi halusin viitteitä siitä, miten diakoniatyö erottuu kunnallisesta sosiaalityöstä ja mikä on omaleimaista juuri diakoniatyölle.

Sain tietoa siitä, miten diakoniatyötä voitaisiin kehittää, millaista apua kaivataan ja millaisena asiakkaat kokevat vuorovaikutustilanteet. Minulle myös välittyi kuva asiakkaiden voimavaroista ja vaikeuksista sekä siitä, mitä he elämältään odottavat. Muistan joskus aiemmin miettineeni, miten ihmeessä joidenkin ihmisten on niin vaikea pitää elämänsä järjestyksessä ja tulla toimeen niillä rahoilla mitä on käytössä. Nyt ymmärrän, ettei asiaa voi ajatella niin mustavalkoisesti. Elämässä voi kenelle tahansa tulla eteen tilanteita, joita ei ole osannut ennakoida ja joista ei selviä ilman toisten apua.

Diakoniatyö erottui asiakkaiden kertomuksissa positiivisena vertailussa kunnalliseen sosiaalityöhön. Keskusteluapua ja sielunhoitoa arvostetaan. Toisaalta asiakkaat ovat muodostaneet kokemustensa perusteella kuvan kunnallisen sosiaalityön ja diakoniatyön erilaisista rooleista eivätkä kaikilta osin edes oleta niiden toimivan toisella tavalla. Sosiaalityö on normien mukaista etuuskäsittelyä ja diakoniatyö pientä avustamista ja ”eritavalla kuuntelua”.

Haastateltavilla oli positiivisempi asenne elämään kuin olin etukäteen ajatellut. Mieleeni tulee vanha karjalainen sanonta: ”Ilo pintaa, vaik syvän märkänis!” Muistelen haastattelutilanteita, joissa puolin ja toisin naurettiin, oltiin ”tippa silmässä” ja sitten taas vaka-voiduttiin. Haastateltavat kertoivat vaikeuksistaan tai siitä, mitä huonoja kokemuksia heillä on ”yhteiskunnan systeemeistä”, mutta eivät esittäneet runsaasti toiveita tai valittaneet ylen määrin. En jaksakaan uskoa siihen, että he halusivat antaa epätodellisen silotellun kuvan omasta elämästään. Olivatko he väsyneitä ja turtuneita omaan tilanteeseensa? En oikein usko siihenkään päätellen siitä, miten he pystyivät kuvaamaan kokemuksiaan ja erittelemään ajatuksiaan.

Vaikka tutkimusaineisto on pieni, koen kuitenkin niin, että haastateltavat toimivat tässä tilanteessa vaikuttajina. He halusivat osallistua tutkimukseen, jotta asioita saataisiin eteenpäin ja yleinen ymmärrys vähävaraisten tilanteesta lisääntyisi. He näkevät myös oman tilanteensa ulkopuolelle. Tämä näkyi siinä, että he arvostivat myös sellaisia työmuotoja, joita eivät itse tarvitse ja esittivät teräviä havaintoja ympäröivästä yhteiskunnasta. He kiinnittivät huomiota yhteiskunnassa esiintyvään pahoinvointiin ja pohtivat, miten muita voitaisiin auttaa. Tätä kautta he voivat havahduttaa lukijat miettimään maailmanmenon mielekkyyttä.

Tässä tutkimuksessa minulle muodostui kuva asiakkaasta, jolla on kykyä ajatella ja toimia, halua vaikuttaa asioihin ja kyky asettaa voimavarojen mukaisia tavoitteita. Vaikeuksista huolimatta voimavaroja löytyy enemmän. En kuitenkaan halua antaa liian siloteltua kuvaa. Haastatteluissa viitattiin vaikeisiin hetkiin ja elämäntilanteisiin, joissa olisi voinut käydä toisin, paljon pahemmin tai lopullisemmin. Asiakkaan tai hänen perheenjäsentensä jaksaminen on hyvien ihmissuhteiden, uskon tai toiminnan, mutta monilla myös lääkkeiden tai hoitoseurannan varassa. Kun asiakas kertoo, että vielä jaksan ja vielä pitäisi jaksaa, niin kuka voi ennustaa, milloin kiristynyt lanka katkeaa?

Asiakkaiden kertomuksien perusteella löysin kehittämisen kohteita ja mietin toteuttamisen keinoja. Jatkossa käytän joissakin kohdissa sanamuotoja ”pitäisi tehdä” ja ”voitaisiin tehdä”. Tällä en tarkoita sitä, ettei jotakin jo tehtäisi, mutta sitä voitaisiin tehdä enemmän tai uudella tavalla.

Aloittaessani haastattelut havaitsin heti, ettei voi tehdä diakoniatyötä käsittelevää opin-
näytetyötä ottamatta mukaan tietyllä tasolla koko seurakuntaa. Haastateltavilla oli ko-
kemuksia diakoniatyön lisäksi myös muusta kirkon toiminnasta ja nämä kokemukset
olivat merkityksellisiä. Sekä negatiivista että positiivista palautetta tuli useille työmuo-
doille. Kirkon yhteisöllinen luonne ja se, että diakonia on lähimmäisen rakkauteen pe-
rustuvana kaikkien yhteinen asia, luovat perusteita myös näiden kokemusten esille tuo-
miseen.

Löysin monia asioita, joita eri työmuodot voisivat toteuttaa yhdessä. Käsitykseni kirkos-
ta yhteisönä on vahvistunut jo kirkollisten opintokurssien aikana, mutta tätä työtä teh-
dessä näkemys konkretisoitui ja syventyi. Kirkon yhteisöllisyyden pitäisi näkyä siinä,
että seurakunnan asiat ovat kaikkien seurakunnan jäsenten asioita. Osallisuus ja osallis-
taminen ovat tärkeitä tavoitteita. Osallistuminen seurakunnan toimintaan tukee mielen-
terveyttä ja auttaa jaksamaan niukoissa taloudellisissa olosuhteissa. Ihmisen hyvinvoin-
tia lisää myös se, että tuntee itsensä tarpeelliseksi ja löytää oman paikkansa yhteisössä.

Yhteistyötä seurakunnan eri työmuotojen välillä voitaisiin kehittää. Resursseja yhdistä-
mällä voitaisiin työtaakkaa lisäämättä tarjota enemmän toimintaa ja monipuolisempaa
toimintaa. On myös huomioitava mikä lisäarvo saavutetaan vapaaehtoisia kouluttamalla
ja tukemalla. Yhteistyön onnistumiseksi tarvitaan tahtoa ja avoimuutta, mutta myös sel-
keää suunnittelua. Joissakin seurakunnissa käytössä oleva vuosikellomalli eli suunnitte-
lu- ja toiminta-aikataulumalli auttaa hahmottamaan eri tapahtumien sijoittumista ja nii-
den toteuttamiseen tarvittavia resursseja. Kun olin Kymin seurakunnassa töissä, siellä
aloiteltiin tämän mallin käyttöä ja koin sen hyväksi.

Aineiston perusteella löysin kohderyhmiä, joille voisi kehittää uutta toimintaa tai saada
heidät osallistumaan aktiivisesti entisiin. Työttömien lisäksi myös työssä käyvät tarvit-
sevat tukea epätyypillisten työsuhteiden tai liiallisen työmäärän rasittamina. Joissakin
seurakunnissa on saatu hyviä kokemuksia esimerkiksi miesten illoista. Perheille voisi
kehittää tapahtumia, joissa olisi osan aikaa yhteistä ohjelmaa, osan aikaa ikäryhmätoi-
mintaa ja mahdollisuus myös kahdenkeskiseen keskusteluun työntekijän kanssa. Vaikka
lapset eivät näyttäisi kärsivän perheen tilanteesta, heillä voi silti olla vaikeuksia käsitellä
asioita.

Työntekijöiden rohkeus käyttää erilaisia työmenetelmiä parantaa mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin. Kannattaa miettiä, mikä sopii itselle ja mistä voisi olla hyötyä asiakkaalle. Joskus on kyse siitä, että havahtuu ajattelemaan tutusta asiasta uudella tavalla. Ratkaisukeskeiset menetelmät soveltuvat joidenkin asiakkaiden auttamiseen ja toiset taas tarvitsevat muunlaista tukea. Kuten luvussa 8.2 viittasin, monet sosiaalityön menetelmät ovat käyttökelpoisia myös diakoniatyössä.

Työmuotojen välisen yhteistyön lisäksi tarvitaan laajempaa verkostoitumista. Käytännön työssä on usein tullut esille se, miten asiakkailla on monia ongelmia ja yksittäisen asiakkaan ympärillä on itse asiassa useampi tukea tarvitseva ihminen. Tämä tuli esille myös tässä tutkimuksessa. Asiakkaalla on usein ongelmia, joiden selvittämiseen tarvitaan diakoniatyön ja sosiaalityön lisäksi myös monen muun eri tahon yhteistyötä. Esimerkiksi velat useaan eri kohteeseen yhdistettynä terveydellisiin ongelmiin tekevät asiakkaan elämästä sekavan vyyhden, joka kiertyy hänen mielessään vielä sotkuisemmaksi. Näkisin tärkeänä sekä yksittäisen asiakkaan ja hänen perheensä kohdalla tehtävän yhteistyön lisäksi myös yleisemmän tason keskusteluyhteyden ylläpitämisen.

Haastateltavat puhuivat paljon surusta ja tuen tarpeesta surutyössä. Sekä Kymin seurakunnassa että Hamina- Vehkalahden seurakunnassa järjestetään sururyhmiä, joissa on työntekijöinä pappi ja diakoniatyöntekijä. Tarvittaisiin kuitenkin myös yksilöllistä keskustelua. Diakonia on etsivää työtä. Haastatteluissa tuli esille, että on ihmisiä, joiden on liian vaikea lähteä sururyhmään vaikka siitä olisi voinut olla apua sekä surijoita, joiden surutyö hukkuu muiden taakkojen alle. Miten heidät tavoitetaan?

Tuen saannin mahdollisuuksista voisi kertoa joukkokirjeissä ja esitteissä. Kymin seurakunta on lähettänyt seurakuntalaisille kesä- ja joulukirjeitä. Hamina-Vehkalahden seurakunnalla on paikallislehdessä silloin tällöin oma aukeama. Hamina-Vehkalahden seurakunnassa on käytäntö, jossa diakoniatyöntekijät soittavat kuolleen lähiomaiseksi merkitylle henkilölle tietyn ajan kuluttua kuolemasta. He kysyvät, miten suruaika on mennyt ja kertovat sururyhmistä. En tiedä, miten papit toimivat surevia kohdatessaan. Ehkä he voisivat vielä enemmän rohkaista ihmisiä ottamaan yhteyttä seurakuntaan. Eihän ole olemassa määräaikoja sille, missä ajassa surusta pitäisi selvittää.

Haastateltavat toivoivat diakoniatyöntekijöiltä enemmän yhteiskunnallista vaikuttamista. Työaika on rajattu ja suoraan kontaktiin asiakkaiden kanssa halutaan panostaa enemmän kuin palopuheisiin tai lehtikirjoitteluun. Kyse voi myös olla oman työroolin ymmärtämisestä ja ammatti-identiteetistä. Hiljaisille puurtajille ei ehkä tule mieleen, että voisi tarjota mielipidekirjoitusta lehdille tai lähteä puhumaan alan koulutuspäiville. Tämä asettaa haasteita jo ammattiin valmistavalle koulutukselle. Jos vaikuttaminen eri foorumeilla on osa diakoniatyöntekijän ydinosaa, niin sen käytännön toteuttamiseen pitää saada hyvät, ajanmukaiset välineet.

Lopuksi kokoan yhteen kehittämissuhteet, joihin on aiemmissa luvuissa viitattu. Ideat ja ehdotukset ovat syntyneet haastatteluaineiston ja teoretisen tiedon innoittamina. Myös opetussuunnitelmaan kuuluvat kurssit, etenkin ”Osallisuus ja sosiaalinen tuki”, ovat tukeneet ajattelua. Olen kirjoittanut ajatukseni eräänlaiseksi muistilistaksi työntekijöille.

- Hyvä kausisuunnittelu säästää energiaa: muista pyytää mukaan myös lähityömuotojen edustajat ja maallikot.
- Kokeile rohkeasti sosiaalityön työmenetelmiä hengellisen työn peruspiirareita unohtamatta.
- Verkostoidu lisää vanhoja verkkoja paikaten ja uusia pauloittaen.
- Vaikuta yhteiskunnallisesti: toisten palveleminen ei ole aina nöyryyttä ja hiljaisuutta.
- Uskalla kokeilla uusia toimintamuotoja ja ideoita, vaikka kohta pitäisikin todeta niiden epäonnistuneen.

10 TUTKIMUSPROSESSIN JA TUTKIMUKSEN ARVOINTIA

10.1 Tutkimusprosessin arviointia

Olin kaivannut opinnäytetyöprosessin käynnistämistä meillä nopeutetun opetussuunnitelman opiskelijoilta tehokkaasti ja tuettuna jo heti ensimmäisen lukukauden tammi-kuussa. Nyt aloitin käytännössä vasta toukokuussa 2009. Kun ohjelma on ollut muutenkin tiivis, tunsin huolta ajan riittävydestä. Osaan myös arvostaa sitä, että on aikaa kypsytellä ajatuksia. Opinnäytetyöprosessi sujui kuitenkin siinä aikataulussa kuin olin sen suunnitellutkin, mutta jouduin käyttämään myös sinne tänne asettamiani vara-ajanjaksoja (ks. LIITE 5).

Yhteistyö kahden seurakunnan kanssa sujui hyvin. Sain halutessani lisätietoa ja henkistä tukea. Kumpikin yhteyshenkilö luki työni ja antoi siitä palautetta. Suuri taloudellinen apu tuli kirjeiden postittamisesta. Koska olen ollut työssä Kymin seurakunnassa ja opinnäytetyö piti alun perin toteuttaa vain siellä, tunnen henkiset siteeni sinne paljon vahvemaksi. Neutraalin asenteen säilyttämiseksi oli hyvä asia mennä työharjoitteluun Hamina-Vehkalahden seurakuntaan. Ehdin vielä lukea tutkimusraportin sillä mielellä, että kummankin seurakunnan tilanne tulee huomioiduksi.

Minulla oli mahdollisuus tutkia paljon kirjallisuutta ja etenkin metodikirjallisuudesta opin paljon uutta. Sain kokeilla uutta tutkimusmenetelmää ja opin myös sen, miten paljon työtä joutuu tekemään ja monissa eri vaiheissa. Huomasin sen, miten epätoivon hetket eivät ole vaarallisia, vaan niistä on mahdollisuus päästä uuteen ajatuskulkuun. Tutustuminen laadulliseen tutkimusotteeseen vakuutti minut siitä, että kaikkea entistä voi käyttää uuden kehittämiseen, jos on avoin esiin tuleville uusille ajatuksille eikä sokeudu tai oleta asioita etukäteen.

Haastattelu oli mielestäni hyvä tutkimusmenetelmä, koska sain sen avulla paljon tietoa asiakkaiden kokemuksista. Haastattelumenetelmäni oli lähempänä avointa haastattelua kuin teemahaastattelua. Haastattelun aloittaminen yhdellä laajalla kysymyksellä oli riski, joka kannatti ottaa.

Näin en kahlinnut kenenkään ajatuksia enkä tarjonnut valmiita käsitteitä, mutta saatoinkin tukea haastateltavia apukysymyksillä ja tarkistaa lopuksi, että kaikista teemoista oli puhuttu. Tiesin etukäteen, että haastattelu on työläs menetelmä, mutta huomasin, että elämykset aineiston parissa korvasivat työn määrästä ja laadusta aiheutuneen väsymyksen.

Opinnäytetyön tekeminen kehitti ammattitaitoani monella tavalla. Vaikka pääpaino opinnoissani on kirkon alan kursseissa, niin opinnäytetyön tekeminen tarjosi mahdollisuuden päivittää sosiaalialan tietoutta ja hahmottaa diakoniatyöntekijän yhteiskunnallista työkenttää. Toisaalta se myös vahvisti hengellistä työnäkyäni ja lisäsi rohkeutta astua tulevaan työhön. Haastatteluiden tekeminen lisäsi kokemusta ihmisten kuuntelemisesta ja kysymysten esittämisestä. Myös asiakastyössä on kyettävä esittämään hyviä kysymyksiä eli sellaisia, jotka auttavat asiakasta eteenpäin omassa ajattelussaan. Tätä tarvitaan myös Senioripysäkki-keskusteluryhmän (ks. HelsinkiMissio i.a.) ohjaamisessa, johon olen saanut koulutuksen. Tutustuin uusiin tapoihin hahmottaa sosiaalista maailmaa, kuten Hännisen (2003) sisäinen tarina -käsitteeseen. Löysin samaistumisen kohteita ja suunnan, johon haluan edetä, kuten Kulmalan (2006) tavan yhdistää ammatillinen kokemus tutkimiseen.

10.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Koko tutkimuksen ajan alkusuunnittelusta raportointiin olen pyrkinyt noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002) siltä osin kuin ohjeistus on sovellettavissa ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön. Olen pyrkinyt tarkkuuteen ja rehellisyyteen eri työvaiheissa sekä näiden ratkaisujen avoimeen kuvaukseen raportoinnissa. Tarkalla raportoinnilla ja avoimella kerronnalla pyrin tuomaan esiin sekä tutkimuksen eettisyyteen että luotettavuuteen liittyviä tekijöitä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi on muuttunut viime vuosina. Perinteinen arviointi yleisimmin reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla on saanut rinnalleen koko tutkimusprosessin arvioinnin, jossa tutkija kuvaa tekemänsä valinnat ja päätöksentekoprosessit. (Eskola 2003, 154.) Luotettavuuden arviointia ei useinkaan voida rakentaa objektiivisen totuuden tarkastelulle, vaan se näkyy tutkijan esityksessä aineiston kuvaamisesta ja tekemistään tulkinnoista (Hirsjärvi & Hurme 2004, 185, 189).

Pohdin kaikissa työvaiheissa sitä, miten vaikutan omalla toiminnallani ja persoonallani tutkimusprosessin eri vaiheisiin. Yritin tehdä mahdollisimman hyvän haastattelurungon ja kehittelin kysymyksiä haastattelu haastattelulta. Kaikki kolme päähaastatteluteemaa käsiteltiin kaikkien haastateltavien kanssa. Oma toimintani ja kykyni olla läsnä vuorovaikutustilanteessa vaikutti kuitenkin siihen, mitä haastateltavat halusivat minulle kertoa. Vaikka rohkaisin haastateltavia esittämään myös diakoniatyötä kritisoivia mielipiteitä, en voi olla varma siitä, esittivätkö he diakoniatyön liian ihannoivassa valossa. Toisaalta myös muissa tutkimuksissa esiintyy vastaavia kokemuksia.

Kuula (2006, 140) muistuttaa siitä, että haastattelijan liian tuttavallinen käytös saatetaan kokea vähemmän luotettavana. Tunsin sitten haastateltavan entuudestaan tai en, niin silti jokaisessa haastattelussa päästiin luontevaan, keskustelunomaiseen vuorovaikutukseen. Pystyin kuitenkin hillitsemään omat sanani ja tunteeni niissä kohdissa, missä haastateltavalla oli samankaltaisia elämäkokemuksia kuin itselläni.

Litteroinnissa noudatin samoja sääntöjä kaikissa haastatteluissa. Sain riittävästi aineistoa, vaikka osa haastatteluissa saadusta aineistosta ei ollut käyttökelpoista tähän tutkimukseen. Aineiston analysointi- ja tulkintavaiheessa pyrin häivyttämään omaa esiymärrystäni ja keskityin ymmärtämään juuri näiden asiakkaiden kertomukset. Etsin muista tutkimuksista omaan tutkimusaineistooni sopivia kohtia. Moilasen ja Räihän (2007, 61) mukaan tutkimuksen uskottavuutta parantaa, jos on ”löydettävissä vastaavia ilmiöitä ja selityksiä toisista tutkimuksista”. Esitän myös tekstissä haastateltavien suoria puheenvuoroja päätelmieni tueksi.

Eettisten näkökohtien huomioiminen koski koko prosessia. Mietin tarkasti, miten yhteyden ottaminen asiakkaisiin tapahtuu niin, ettei diakoniatyön luottamuksellisuus rikoudu. Kerroin avoimesti, mitä olen tekemässä, mihin haen vastauksia ja miten haastatteluaineistoa käytetään. Informoin haastateltavia haastattelun aluksi siitä, että heidän ei tarvitse vastata kaikkiin esittämiini kysymyksiin ja he voivat vielä myöhemmin ilmoittaa, ettei heidän haastatteluaan tai sen osaa saa käyttää. Muistutin tästä myös haastattelun aikana arkaluontoiseksi kokemieni aiheiden kohdalla.

Litteroidessa katsoin huolellisesti, mitkä tiedot on poistettava tai korjattava peiteilmaisuilla. Tutkimukseen liittyvää sähköistä ja kirjallista aineistoa säilytin ja käsittelin huolellisesti. Kirjoittaessa mietin, miten kirjoitan paljastamatta henkilöllisyyttä tai leimaamatta tiettyä ihmisryhmää. Vaikka haastateltavalla olisi syvää kokemusta ilmaisevia ajatuksia tai selkeitä näkemyksiä, jouduin harkitsemaan, tuonko niitä kuitenkaan esiin.

10.3 Opinnäytetyön julkistaminen ja asiakkaan ääni

Opinnäytetyön tarkoitus ei ole päätyä vain kirjahyllyn täytteeksi tai tietokannan osaksi. Sen tulisi olla kehittämistyön alku, josta työ-yhteisöt tai seuraavat tutkijat jatkavat eteenpäin. Opinnäytetyötäni voisi esitellä seurakuntien työntekijöille ja luottamushenkilöille sekä asiakkaille. Diakoniatyöntekijöiden kanssa voisi pyytää keskustelemaan sosiaalitoimen työntekijöitä, jolloin tutkimuksen esittely toimisi alustuksena. Voisin myös tarjota tutkimuksesta kirjoitettua artikkelia julkaistavaksi maakuntalehtiin ja kirkon alan lehtiin. Tutkimuksia esitellään joskus myös osana työntekijöiden koulutuspäivien ohjelmaa.

Halusin selvittää diakoniatyön asiakkaiden ajatuksia kysymällä niitä heiltä itseltään. Kun tutkimus on tehty, haluaisin antaa asiakkaille tilaisuuden tutustua siihen. Asiakastilaisuuksissa osallistujilla olisi mahdollisuus keskustella siitä, löytävätkö he samaistumisen kohtia haastateltavien ajatuksista vai kiistävätkö heihin kohdistetut luonnehdinnat ja mahdolliset kategorisoinnit eli heillä on myös mahdollisuus vastapuheeseen. Vastapuheella tarkoitetaan sellaisia puheenvuoroja, joilla ihmiset pyrkivät kyseenalaistamaan heihin kohdistuvia määritelmiä, kieltämään tai muuttamaan ne toisenlaisiksi (ks. Jokinen, Huttunen & Kulmala 2004, 11). Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet kiinnostavat minua edelleen. Olisi mielenkiintoista tehdä pitempiketoista tutkimustyötä esimerkiksi seuraamalla asiakkaiden ryhmämuotoista keskustelua usealla kokoontumiskerralla.

LÄHTEET

- Bruner, Jerome 1986. *Actual Minds, Possible Words*. Cambridge, MA. Harvard University Press.
- Diakonian Tutkimuksen Seura i.a. Aikakauskirja. Viitattu 10.2.2010
<http://www.dts.fi/aikakauskirja/>
- Enroos, Jukka-Pekka 2010. Kymin seurakunnan diakoniatyön tilastot 2007–2009 kuvina. Kymin seurakunnan intranet. Diakoniatyön kansio.
- Erkkilä, Ritva 2005. Narratiivinen kokemuksen tutkimus: koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Helsinki: Dialogia, 195–224.
- Eskola, Jari 2003. Tutkijan monet valinnat. Ihmettelyä laadullisen aineiston äärellä. Teoksessa Jari Eskola & Sami Pihlström (toim.) *Ihmistä tutkimassa. Yhteiskuntatieteiden ajankohtaisia kysymyksiä*. Kuopio: Kuopio University Press, 137–160.
- Eskola, Jari 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikikunoita tutkimusmetodeihin 2*. Jyväskylä: PS-kustannus, 159–183.
- Gothóni, Raili 2006. *Velat anteeksi. Akordirahastotoimintamallin arviointitutkimus*. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Diakonian resurssit ja alueellinen tarve. Panostetaanko diakoniaan kunnan huono-osaisuuden mukaan? Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo (toim.) *Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. Helsinki: Kirkkohallitus. 9–28.
- Haarakangas, Kauko 2008. *Parantava puhe*. Helsinki: Magentum Oy.
- Hakala, Pirjo 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) *Diakonian käsikirja*. Helsinki: Kirjapaja, 233–265.
- Hamina-Vehkalahden seurakunnan toimintatilastot 2009. Tuloste Status-asiakastietojärjestelmästä 27.1.2010.
- HelsinkiMissio i.a. HelsinkiMission senioripysäkkitoiminta. Viitattu 16.2.2010
<http://www.senioripysakki.fi>

- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hänninen, Vilma 2003. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Iivari, Juhani & Karjalainen, Jouko 1999. Diakonian köyhät. Epävirallinen apu perusturvan paikkaajana. Helsinki: Stakes.
- Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna 2004. Johdanto: Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.
- Juntunen, Elina 2006. Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo (toim.) Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus. 51–176.
- Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Juntunen, Elina 2007. ”Koska se on muutakin kuin osto-osoitus”. Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista tekijöistä. Diakonian tutkimus –aikakauskirja 2/2007. Viitattu 10.2.2010
<http://www.dts.fi/aikakauskirja/>
- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 192–232.
- Kallio, Merja 2004. Mitä köyhyys on? Köyhyyden kulttuurisista jäsennyksistä subjektiivisiin merkityksiin. Helsinki: Tilastokeskus.
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kiiski, Jouko 2009. Sielunhoito. Helsinki: Edita.
- Kinnunen, Kaisa 2009. Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kirkkojärjestys 1991/1055, 8.11.1991.

Kirkkolaki 1993/1054, 26.11.1993

Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Kotkan kaupunki i.a. Aukkaalle. Työ ja toimeentulo. Työllisyyspalvelut. Viitattu 16.4.2010 <http://www.kotka.fi>

Krok, Suvi 2009. Hyviä äitejä ja hyviä pärjääjiä. Yksinhuoltajia marginaalissa. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Kulmala, Anna 2006. Kerrottuja kertomuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Väitöskirja. Tampere: Tampere University Press.

Kulmala, Anna; Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2005. Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus. SoPhi, Jyväskylän yliopisto.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laine, Timo 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia. Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 28–45.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Viitattu 16.04.2010
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Latvus, Kari 2004. Etsivän diakoniatyön historiaa ja uusia työmenetelmiä. Diakonian tutkimus -aikakauskirja 1/2004. Viitattu 10.2.2010
<http://www.dts.fi/aikakauskirja/>

Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Meidän kirkko 2007. Meidän kirkko. Osallisuuden yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Helsinki: Kirkkohallitus.

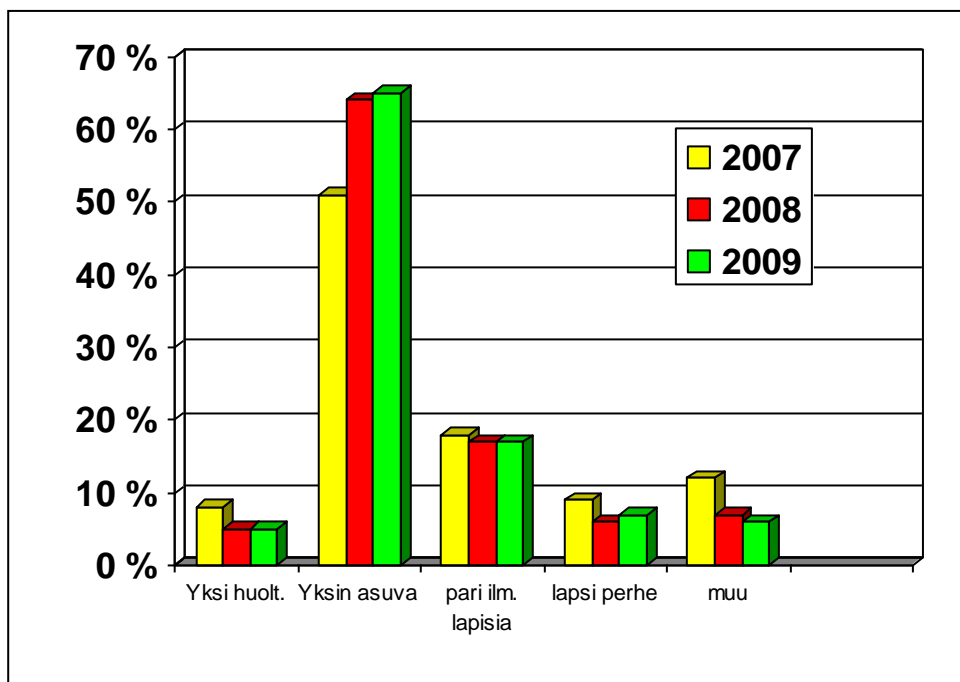
Moilanen, Pertti & Räihä, Pekka 2007. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.

Muuramen seurakunta 2009. Kirkkoneuvoston kokous 15.4.2009. Viitattu 20.3.2010
<http://www.muuramensrk.fi/fi/kn1542009/>

- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Editia.
- Niemelä, Pauli 2002. Diakonia ja ihmiskäsitys. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 87–103.
- Perttula, Juha 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia, 115–162.
- Poutanen, Veli-Matti 2000. Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Raunio, Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu 5.10.2009 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Satka, Mirja; Karvonen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005. Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Niinikoski-Karvonen, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 9–22.
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710. Viitattu 20.3.2010 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa>
- Sosweb –sosiaalityön työmenetelmät i.a. a. Taidot. Millä keinoin. Voimavarojen hahmottaminen. Viitattu 30.3.2010 <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/voimavarakeskeinen>
- Sosweb –sosiaalityön työmenetelmät i.a. b. Taidot. Millä työvälinein. Viitattu 10.2.2010 <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/tulevmuistelu>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a. Medialle. Kirkon tiedotuskeskuksen uutiset sivut 50 ja 31: 17.4.2007 ja 25.4.2008. Viitattu 23.10.2009 <http://www.evl.fi/>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. b. Kirkon työntekijöille. Kirkkohallitus. Diakonia- ja yhteiskuntatyö. Viitattu 23.9.2009 <http://www.evl.fi>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. c. Ev.lut kirkko. Kirkko numeroina. Toiminta. Kirkon toimintatilastot 2008. Viitattu 24.10.2009 <http://www.evl.fi>
- Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a. d. Suosittuja sivuja. Sanasto. Viitattu 2.2.2010 <http://www.evl.fi>

- Suominen, Katja 2009. Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle? Toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin. Diakonian tutkimus - aikakauskirja 2/2009. Viitattu 10.2.2010 <http://www.dts.fi/aikakauskirja/>
- Suoninen-Erhiö, Lea 2007. Toimiiko työmarkkinauudistus sittenkin? Sosiaaliturva 95 (6), 10–12.
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- The International Federation of Social Workers i.a. Publications. Definition of Social Work. Viitattu 5.2.2010 <http://www.ifsw.org>
- Tilastokeskus 2009. Väestö iän ja sukupuolen mukaan alueittain. Viitattu 23.2.2010 <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/SaveShow.asp>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Viitattu 20.3.2010 <http://www.tenk.fi/HTK/index.htm>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävät, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 107–128.
- Vilén, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY.
- Väisänen, Leena; Niemelä, Mika & Suua, Pirkko 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.
- Yeung, Birgitta 2007. Diakonia ristipaineiden aallokossa. Diakonian työnäky ja suhde hyvinvointivaltioon. Diakonian tutkimus -aikakauskirja 1/2007. Viitattu 10.2.2010 <http://www.dts.fi/aikakauskirja/>

LIITE 1. Tilastotietoa Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden perherakenteesta

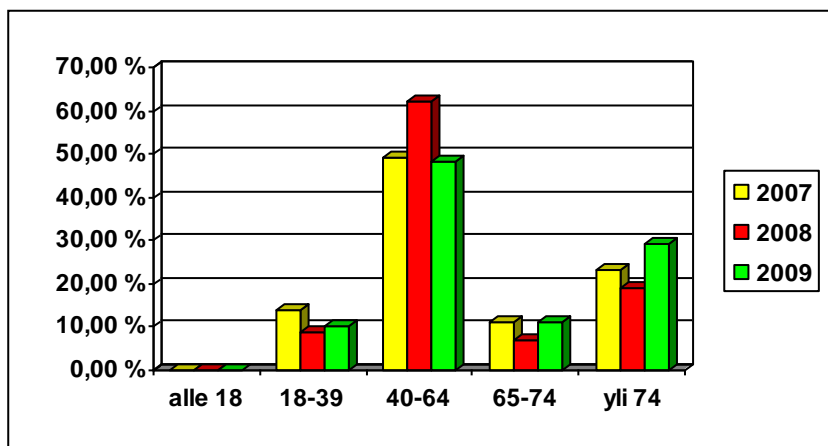


KUVIO 4. Kymin seurakunnan diakoniatyön asiakkaat perherakenteen mukaan (Enroos 2010)

TAULUKKO 2. Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiakkaat perherakenteen mukaan 2009 (Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön toimintatilastot 2009)

perherakenne	prosenttiosuus kaikista asiakkaista
yksin asuvat	56,9
kahden huoltajan lapsiperhe	8,7
yksinhuoltajaperhe	6,6
avo/avioliitossa ilman lapsia	5,8
muu	21,9

LIITE 2. Tilastotietoa Kymin seurakunnan ja Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden ikärakenteesta



KUVIO 5. Kymin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden ikärakenne (Enroos 2010)

TAULUKKO 3. Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden ikärakenne 2009 (Hamina-Vehkalahden seurakunnan diakoniatyön toimintatilastot 2009)

Ikäryhmä	prosenttiosuus koko asiakasmäärästä
alle 18-vuotiaat	1,3
18 – 39-vuotiaat	10,9
40 – 64-vuotiaat	36,1
65 – 74-vuotiaat	16
yli 74-vuotiaat	35,7

LIITE 3. Kirje diakoniatyön asiakkaille, Kymin seurakunta

Helena Puhakka
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak-Etelä, Helsinki
Kirje diakoniatyön asiakkaille

20.10.2009

Hei!

Opiskelen Helsingissä Diakonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi(AMK)-diakoniksi. Olet ehkä tavannut minut silloin, kun olin sijaisena Kymin seurakunnan diakoniatyössä.

Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Olen valinnut opinnäytetyöni aiheeksi **diakoniatyön taloudellista apua saavien asiakkaiden kokemukset omasta elämästään**. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten työikäisten asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata paremmin.

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi haastattelun ja siksi **etsin henkilöitä, jotka ovat halukkaita kertomaan omasta elämästään minulle**. Teen yhteistyötä Kymin seurakunnan kanssa. Diakoniatyöntekijät ovat seuloneet kohderyhmään kuuluvat asiakkaat, joille he ovat lähettäneet tämän kirjeen. Luottamuksellisuus säilytettiin siten, ettei kirjeen saajien henkilöllisyyttä kerrottu minulle.

Luottamuksellisuus säilyy myös jatkossa. En luovuta haastateltavien henkilö- tai muita tietoja ulkopuolisille. Myöskään diakoniatyöntekijät eivät saa tietää, kuka on osallistunut tutkimukseen tai mitä haastateltavat ovat kertoneet. Tutkimusraportissa ei lue kenkään nimiä tai muuta sellaista, mistä haastateltavan henkilöllisyys voisi selvitä.

Osallistuneiden kesken ei arvota palkintoja eikä osallistujille makseta korvausta, mutta lupaan kuunnella sinua keskittyen ja kaikessa rauhassa.

Odotan yhteydenottoasi 3.11 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Helena Puhakka

Puhelinnumeroni on x

Sähköposti X

LIITE 4. Kirje diakoniatyön asiakkaille, Hamina

Helena Puhakka
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak-Etelä, Helsinki
Kirje diakoniatyön asiakkaille

22.11.2009

Hei!

Opiskelen Helsingissä Diakonia-ammattikorkeakoulussa sosionomi(AMK)-diakoniksi. Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Olen valinnut opinnäytetyöni aiheeksi **diakoniatyön taloudellista apua saavien asiakkaiden kokemukset omasta elämästään**. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten työikäisten asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata paremmin.

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi haastattelun ja siksi **etsin henkilöitä, jotka ovat halukkaita kertomaan omasta elämästään minulle**.

Tutkimukseen osallistuvien henkilö- tai muita tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Tutkimusraportissa ei lue kenenkään nimiä tai muuta sellaista, mistä haastateltavan henkilöllisyys voisi selvitä.

Osallistuneiden kesken ei arvota palkintoja eikä makseta korvausta, mutta lupaan kuunnella sinua keskittyen ja kaikessa rauhassa.

Odotan yhteydenottoasi.

Ystävällisin terveisin

Helena Puhakka

Puhelinnumeroni on x

Sähköposti X

LIITE 5. Opinnäytetyön toteutuksen aikataulu

TAULUKKO 1. Opinnäytetyön toteutuksen aikataulu

MILLOIN	MITÄ
15.10.2009	hyväksytty tutkimussuunnitelma
syyskuu – lokakuu 2009	kirjallisuuteen tutustumista
syyskuu 2009	yhteydenotto Kymin seurakuntaan ja yhteistyön virittely diakoniatiiimin kanssa
loka – marraskuu 2009	haastateltavien etsintä, yhteydenotto Hamina-Vehkalahden seurakuntaan.
marraskuu 2009 1-16.11, tammikuun 2010 viikot 1 ja 2	haastattelut ja haastattelujen litterointi
tammikuu – helmikuu 2010	haastattelujen analysointi ja tulkinta
maaliskuu 2010	pohdinta, johdanto, tiivistelmät ja ulkoasu
1.4.2010	työ esitarkastukseen
huhtikuun loppu 2010	korjauksia
3.5.2010	valmiin työn luovutus
toukokuu 2010	hyväksytty valmis työ